

KONFLIKTSTRATEGIEN UNTERSCHIEDLICHER HIERARCHISCHER ROLLENTRÄGER IN BETRIEBLICHEN ONLINE-FOREN

Eine gesprächsanalytische Studie informeller Mitarbeiter-Kommunikation



GENEHMIGTE DISSERTATION

zur Erlangung eines Grades des Doktors der Philosophie
im Fachbereich Gesellschafts- und Geschichtswissenschaften
an der Technischen Universität Darmstadt

Referentinnen:

Prof. Dr. Nina Janich
Prof. Dr. Britta Hufeisen

vorgelegt von:

Sebastian Hoos, M.A.
aus Frankfurt am Main

Tag der Einreichung: 06.06.2012
Tag der mündlichen Prüfung: 06.11.2012

D17

Darmstadt
2013

Wissenschaftlicher Werdegang:

- 1993 Journalismus-Stipendium der CG Medien an der Baylor University, USA
- 1998 Magisterarbeit: *Wie sagt man es den Flugbegleitern? Interner Dialog als Form einer „Neuen Mündlichkeit“?* bei Prof. Dr. Joachim Knappe, Uni Tübingen
- 1999 Masterprüfung an der Eberhard-Karls-Universität Tübingen in den Fächern Allgemeine Rhetorik, Amerikanistik, Empirische Kulturwissenschaft
- 2000 Publikation Magisterarbeit, Attikon-Verlag, Tostedt: *Interner Dialog bei (...)*, Germanistische Arbeiten zur Unternehmenskommunikation, Bd. 17
- 2002 Mit-Autor >*Managementrhetorik*<, Histor. Wörterbuch der Rhetorik, Bd. IV, DFG-Projekt Uni Tübingen
- 2005-07 Kabinenredakteur in der Luftfahrt, Datenerhebung Dissertationsprojekt
- ab 2007 Doktorand am FB 02 bei Prof. Dr. Nina Janich, TU Darmstadt
- 2007 Referat „Web 2.0 in der Mitarbeiterkommunikation“, Europäische Kulturen in der Wirtschaftskommunikation (EUKO 2007), FH Salzburg

Danksagung

Die Betrachtung sprachlichen Handelns im Unternehmenskontext zieht sich als roter Faden durch meine wissenschaftliche Tätigkeit. Bereits im Zuge beruflichen Wirkens galt die Aufmerksamkeit dem regen sprachlichen Austausch im Firmenintranet und der Konfliktbearbeitung des Flugpersonals in den betrieblichen Onlineforen.

Für die Möglichkeit, dieses reizvolle Sujet wissenschaftlich in den Blick zu nehmen, für zahlreiche Anregungen und Unterstützung bin ich dem Unternehmen, besonders *Stefan Wendlandt*, Leiter Kommunikation, Training und Entwicklung Kabine, und *Werner Hildebrand*, Teamleiter Kommunikation und Information Kabine, zu großem Dank verpflichtet.

Mein größter Dank richtet sich an meine Doktormutter *Prof. Dr. Nina Janich*. Ihre konstruktiven und zielführenden Rückmeldungen sowie die kritische und geduldige Begleitung meiner Arbeit waren eine ständige Ermutigung. Ich danke auch *Dr. Jens Runkehl*, *Dr. Christian Efing*, *Lisa Rhein* und *Anne Simmerling* vom Seminar für Germanistische Linguistik in Darmstadt für wichtige Hinweise und Anregungen.

Ein besonderer Dank geht an die Zweitgutachterin *Prof. Dr. Britta Hufeisen* sowie an die weiteren Mitglieder der Prüfungskommission *Prof. Dr. Andrea Rapp* und *Prof. Dr. Alfred Nordmann*.

Für die endlose persönliche Unterstützung und Rückhalt danke ich meiner Familie.

Sebastian Hoos

Bitte zitieren Sie dieses Dokument als:

Hoos, Sebastian: *Konfliktstrategien unterschiedlicher hierarchischer Rollenträger in betrieblichen Online-Foren. Eine gesprächsanalytische Studie informeller Mitarbeiterkommunikation.*

- Darmstadt, Techn. Univ., Diss., 2013. - [online].

URN: urn:nbn:de:tuda-tuprints-33394

URL: <http://tuprints.ulb.tu-darmstadt.de/3339>

Dieses Dokument wird bereitgestellt von tuprints,
E-Publishing-Service der TU Darmstadt.

<http://tuprints.ulb.tu-darmstadt.de>

tuprints@ulb.tu-darmstadt.de

Kurzbeschreibung

Auch wenn die verschiedenen computer- und internetbasierten Kommunikationsformen von der Forschung mit großem Interesse behandelt werden, hat die Forenkommunikation mit ihren Besonderheiten, die sie von anderen Kommunikationsformen deutlich unterscheidet, bisher in linguistischen Untersuchungen nur wenig Beachtung gefunden. In der internen Unternehmenskommunikation wird sich der Möglichkeit von abgeschlossenen Firmenintranets bedient, um sie als Raum für die Kommunikation zwischen Unternehmensleitung und Mitarbeitern einerseits und Kommunikation zwischen den Mitarbeitern andererseits zu nutzen. Insbesondere die informelle Kommunikation findet in Foren statt, in denen sich die teilnehmenden Mitarbeiter gegenseitig identifizieren können. In dieser Arbeit werden Verhalten und Strategien der Mitarbeiter eines Luftfahrtunternehmens in Mitarbeiterforen bei der Austragung von Dissens untersucht, und zwar in Hinblick auf Unterschiede in der hierarchischen Zusammensetzung der Diskussionsteilnehmer. Verwendet werden dabei Methoden aus der Gesprächsanalyse, mit denen u. a. der Gesprächsverlauf und der Interaktionsrahmen analysiert werden, aber auch die Spezifika von Konfliktgesprächen, wie sie für gesprochene Sprache bereits festgestellt worden sind. Dazu gehören neben Konfliktstrategien, Perspektivendivergenzen, Kategorisierungs- und Selbstdarstellungsverfahren auch der Grad der emotionalen Involviertheit der Teilnehmer und kontrollbeanspruchende Handlungen (Power-related Talk). Zusätzlich werden die Beiträge textuell und pragmatisch in den Unternehmenskontext eingeordnet.

Es zeigt sich insgesamt, dass die sprachlichen Konfliktstrategien weniger in offenen Angriffen, Diffamierungs- oder Profilierungsversuchen bestehen, wie für Streitgespräche in face-to-face-Situationen festgestellt wurde, sondern sich eher in Emotionalität und Kontrollbeanspruchungsversuchen äußern. Betrachtet man die hier untersuchten Beispiele kontrastiv, so weisen die dissenten Sequenzen in hierarchisch asymmetrischen Situationen mehr emotionale Beteiligung auf als die Beiträge in hierarchisch symmetrischen Situationen. Die Zahl der kontrollbeanspruchenden Handlungen im hierarchischen Forum ist bei den rangniedrigeren Mitarbeitern höher als bei den ranghöheren, bei letzteren aber

überproportional erfolgreich. Auch ist der Anteil kontrollbeanspruchender Handlungen in der asymmetrischen Situation insgesamt größer als der in der symmetrischen. Die emotionale Beteiligung im hierarchisch asymmetrischen Beispiel weist einen höheren Grad auf als die im hierarchisch symmetrischen Beispiel. Die Diskussion verläuft dort insgesamt flacher. Die Interaktanten nehmen klare Rollen ein, was durchaus eine stilbildende Wirkung hat. Die Unterschiede in der Hierarchie in informeller Forenkommunikation dienen der sozialen Einordnung bei der Selbst- und Fremdkategorisierung und werden eingesetzt, um Verhalten zu bewerten und anzunehmen. In Hinblick auf Sprachstile in der informellen Mitarbeiterkommunikation spielt die Hierarchie in den Foren allerdings eine untergeordnete Rolle. Abgesehen von Hierarchie lässt sich feststellen, dass die Konfliktbearbeitung sich in einem weiteren wesentlichen Punkt von dem unterscheidet, was für dissente Sequenzen in gesprochener Sprache gilt: Die Konflikte werden nicht gelöst. Die meisten Teilnehmer beteiligen sich nur mit einem einzelnen Beitrag an der Diskussion und schalten sich danach nicht noch einmal ein, um ihre Meinung zu bekräftigen, zu verteidigen oder anderweitig auf die Diskussion Einfluss zu nehmen.

Es ist deutlich geworden, dass die allgemeine Vertrautheit unter den Teilnehmern im Unternehmen recht hoch ist, was einerseits eine starke Themenfixierung und eine relativ hohe Kooperativität bewirkt. Andererseits lässt sich durch diese Vertrautheit der kollegial-legere Ton in den Beispiel-Threads erklären, der mit Scherzen und thematischen Abweichungen in den privaten Bereich einhergeht. Gleichzeitig wird der professionelle Rahmen nicht ausgeblendet, so dass sich umgangssprachliche Formulierungen auch dann finden, wenn sie mit der Unternehmenskultur bzw. mit der Subkultur innerhalb des Unternehmens in Zusammenhang stehen oder an die Tätigkeit der einzelnen Mitarbeiter gebunden sind. Koalitionsbildungen kommen dabei nicht nur entlang der Hierarchieebenen zustande, sondern auch aufgrund gemeinsamer Erfahrungen oder gemeinsamer muttersprachlicher Herkunft, aber nur selten auf der Basis gemeinsam vertretener rationaler und sachlicher Argumente. Für die betriebliche Praxis sind unmoderierte Foren von und für Mitarbeiter(n) daher nicht der geeignete Ort, an dem Missstände und Probleme in Unternehmen systematisch gelöst, jedoch erfolgreich aufgedeckt und thematisiert werden können. Forenkommunikation kann somit bei temporärer Nivellierung von Statusunterschieden dem Ausgleich von Spannungen dienen.

CONFLICT-STRATEGIES BY EMPLOYEES OF DIFFERING HIERARCHICAL STATUS IN CORPORATE ONLINE-FORUMS

A conversational analysis of informal employee communication

Abstract

While the different computer- and internet-based forms of communication are being researched with great interest, the communication in online-forums with its specialities, which clearly differentiate it from other forms of communication has until now received only little attention. Internal communication in companies uses secured company intranets in order to communicate between management and employees on the one hand and in between employees on the other hand. Especially the informal communication takes place in online forums where users can identify each other by their full names. In this thesis conduct and strategies of employees of an international airline company during conflict are being investigated. This is being done in regard to differences in hierarchical consistency of the participants of the discussions. By using methods of conversation analysis, e.g. the structure and interactional frame, are being used as well as the specifics of conflict conversations as they have been analysed for spoken language before. These include conflict strategies, divergence of perspectives, means of categorisation and self portrayal as well as the degree of emotional involvement of the individual participants and power-related talk. In addition the posts, their texture and pragmatic content are being analysed within the corporate context.

Conflict strategies consist less in open attacks, attempts of assault and profiling - as has been found for face-to-face-situations - but rather utter in emotional involvement and attempts to claim control (power-related talk). Regarding the here analysed samples in contrast dissent sequences of asymmetrical hierarchy portray more emotional involvement than samples in non-hierarchical settings. The number of control-claims by status-lower participants is much higher in asymmetrical interaction than that of status-higher participants. However the latter ones are disproportionately more successful. The share of control-claiming moves in

asymmetrical interaction is higher than in the symmetrical settings. Emotional involvement in the asymmetrical sample conveys a higher degree than in the symmetrical sample. Here, the curve of emotional involvement is more flat. The interacting parties assume firm roles that function as stylistic markers. But the differences in hierarchy in informal forum-communication serve social attribution in categorising oneself and the other and are being utilised to judge and control conduct. With regard to linguistic styles in informal communication in internal discussion forums hierarchy only plays a subordinate role.

It can be determined that outside the context of hierarchy conflict transformation differs in another essential aspect from what is true for conflict sequences in spoken language: conflicts are not being resolved. Most participants take part in the discussion with only one post and don't comment again any further neither to reaffirm their opinion nor to defend it or to actively influence the discussion in any other way again. It has become obvious that the general sense of familiarity among the participants within the company is quite high which leads to a strong topic-orientation and to a quite high level of cooperation. This familiarity on the other hand helps to explain the casual atmosphere in the discussion samples that goes along with jokes and thematic excursions into the private sphere. At the same time the professional framework is not being faded out so that casual wording exists even when the corporate culture, a subculture within the company or the individual workplace is concerned.

Commonly coalitions are not only being built along levels of hierarchy but also upon common experiences or common mother tongue but rarely on the basis of commonly accepted rational arguments. Therefore, unsupervised forums in companies of (or for) employees are not the ideal place to systematically solve irregularities or problems in the company but to successfully convey and talk openly about them. Hence the communication in forums – while temporarily levelling out status differences - may serve the lowering of tensions.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
1.1 Hinführung	1
1.2 Desiderat und Vorgehen	2
1.3 Forschungsüberblick	4
1.3.1 Neuere Arbeiten zur Analyse von computervermittelten Texten und Gesprächen	7
1.3.2 Arbeiten zum Intranet	7
1.3.3 Unternehmenskommunikation als Forschungsgegenstand der Wirtschaftslinguistik	11
1.3.4 Studien zur Kommunikation in (Luftfahrt-) Unternehmen	13
2. Interne Unternehmenskommunikation	15
2.1 Erfolgsfaktor Interne Kommunikation	15
2.2 Untersuchungsfeld Mitarbeiterkommunikation	18
2.3 Formelle versus informelle Kommunikation	21
2.4 Konzeptionelle Ebenen der Unternehmenskommunikation	24
2.4.1 Schriftliche Kommunikation	24
2.4.2 Mündliche Kommunikation	25
2.4.3 Technisch vermittelte Kommunikation	27
2.5 Softcommunication – Desiderat der Wirtschaftslinguistik	28
3. Sprache im Netz	30
3.1 Computervermittelte Kommunikationsformen	32
3.1.1 Konzeptionelle und mediale Mündlichkeit und Schriftlichkeit	32
3.1.2 Synchronizität und Asynchronität	33
3.2. Analyse computervermittelter Kommunikation	34
3.3. Online-Foren	36
3.4 Social Media und informelle Mitarbeiterkommunikation	40
4. Gespräche und Texte – Gespräche als Texte	44
4.1 Textlinguistik und Gesprächsanalyse	44
4.1.1 Textlinguistik	44
4.1.1.1 Textfunktion und Textklassen	46
4.1.1.2 Texthandlungsmuster und Textsorten	48
4.1.1.3 Hypertexte und Intertextualität	49

4.1.2 Textstruktur und Textthema	50
4.1.2.1 Kohäsion und Kohärenz	51
4.1.2.2 Themenentfaltung	51
4.1.3 Gesprächsanalyse	53
4.1.3.1 Die Entwicklung der Gesprächsanalyse	53
4.1.3.2 Wichtige Fragen und Begriffe der Gesprächsanalyse	55
4.1.3.2.1 Das Gespräch	55
4.1.3.2.2 Die Situation	57
4.1.3.2.3 Gesprächssorten, -typen, -muster und Gesprächsakte	59
4.1.3.2.4 Phasen, Sequenzen und Ebenen	60
4.1.4 Gesprächssteuerung und Asymmetrie	63
4.1.5 Das Gespräch als Herstellungsprozess sozialer Realitäten	64
4.2 Gespräche als Texte	65
4.2.1 Alltagstexte	67
4.2.2 Identität, Selbstdarstellung und sprachliche Mittel	70
4.3 Gespräche in Foren – Vernetzte <i>Texts-in-interaction</i>	73
5. Dissenskommunikation	77
5.1 Konflikte in sozialen Systemen und gesellschaftliche Rationalität	77
5.2 Konsens- und Dissenskommunikation	79
5.2.1 Hierarchie und Sprachstil	80
5.2.2 Das Konzept des kommunikativen sozialen Stils	81
5.2.3 Hierarchie und kommunikativer sozialer Stil im Unternehmenskontext	82
5.3 Streitgespräche	84
5.4 Merkmale von Dissens	86
5.4.1 Strukturebene	86
5.4.2 Handlungsebene	90
5.4.3 Mesoebene	92
5.4.4 Mikro- und Ausdrucksebene	92
5.5 Konfliktstrategien	94
5.5.1 Perspektivenabschottung und Perspektivendivergenzen	95
5.5.2 Koalitionsbildung und Verfahren der Kategorisierung	98
5.5.3 Selbstdarstellung und Veränderungen der Beziehungsdynamik	100
5.5.4 Platzierung von Schlüsselwörtern	102
5.5.5 Power-related Talk und emotionale Involviertheit	104
5.6 Streiten in Neuen Medien	109

6. Methodologie	113
6.1 Unternehmenskommunikation und Korpus	114
6.2 Vorgehen bei der Datenerhebung	121
6.3 Analyse dissenter Sequenzen informeller Gespräche in Mitarbeiterforen	122
6.3.1 Formale Analyse der Kommunikationsform	125
6.3.2 Gesprächsanalyse	125
6.3.3 Charakterisierung der Beiträge im Unternehmenskontext	129
6.3.4 Power-related Talk und emotionale Beteiligung	131
7. Analyse und Teilergebnisse	135
7.1 Formale Analyse	135
7.1.1 Beispiel CoCa-Thread: „an alle asozialen unter uns“	135
7.1.2 Beispiel Cabin-Thread: „Sauberkeit der Galleys“	136
7.1.3 Formale Gegenüberstellung der Beispiel-Threads	137
7.2 Gesprächsanalyse	138
7.2.1 Beispiel CoCa-Thread: „an alle asozialen unter uns“	138
1.a) Struktur und Gesprächsorganisation	138
1.b) Interaktionsrahmen und Interaktantenrollen	143
1.c) Textfunktionen und Sprachhandlungen	144
1.d) Konfliktstrategien	150
1.e) Perspektiven	151
1.f) Koalitionsbildung und Kategorisierung	152
1.g) Beziehungsdynamik und Selbstdarstellung	153
7.2.2 Beispiel Cabin-Thread: „Sauberkeit der Galleys“	157
2.a) Struktur und Gesprächsorganisation	157
2.b) Interaktionsrahmen und Interaktantenrollen	160
2.c) Textfunktionen und Sprachhandlungen	160
2.d) Konfliktstrategien	163
2.e) Perspektiven	163
2.f) Koalitionsbildung und Kategorisierung	164
2.g) Beziehungsgestaltung und Selbstdarstellung	164
7.3 Charakterisierung der Beiträge im Unternehmenskontext	166
7.3.1 „an alle asozialen unter uns“ (CoCa-Thread)	166
7.3.2 „Sauberkeit der Galleys“ (Cabin-Thread)	168
7.4. Power Related Talk und emotionale Beteiligung	169
7.4.1 „an alle asozialen unter uns“ (CoCa-Thread)	169
1.a) Power-related Talk (CoCa-Thread)	169

7.4.1.1 Bewertung und Kodierung von Power-related Talk (am Coca-Beispiel).....	172
1.b) Emotionale Beteiligung (CoCa-Thread)	173
7.4.1.2 Bewertung und Kodierung der Emotionalen Beteiligung (am CoCa-Beispiel)	177
7.4.2 „Sauberkeit der Galley“ (Cabin-Thread).....	178
2.a) Power-related Talk (Cabin-Thread).....	178
2.b) Emotionale Beteiligung (Cabin-Thread).....	180
8. Dissensbearbeitung in Forenkommunikation.....	182
8.1 Ergebnis in Bezug auf die informelle Kommunikation im Unternehmen	182
8.2 Dissens und Hierarchie.....	183
8.2.1 Akteure und ihre Rollen in hierarchisch heterogenen und homogenen Gruppen	183
8.2.2 Unterschiedliche sprachliche Gestaltung von Dissenssequenzen hierarchisch heterogener und homogener Foren	185
8.2.3 Erträge für die Untersuchung von Dissensstrategien in Forenkommunikation	194
8.2.4 Rückschlüsse auf Macht- und Dominanz-Verhalten in informeller Mitarbeiter-Kommunikation in Unternehmen	197
8.3 Ausblick und Perspektiven.....	199
Bibliographie	203
Anhang.....	227
I. Die Beispielthreads	227
1) CoCa-Thread: „an alle asozialen unter uns“	227
2) Cabin-Crew-Thread: „Sauberkeit der Galleys“	247
II. Vorgeschaltene Netiketten (Stand 19. Januar 2007)	251
1) Portalseite Crewforen: Netikette der Abteilungsleitung Kabinenbesatzungen.....	251
2) Portalseite Crewforen: Netikette der Technischen Betreuung	252
3) Startseite des Offenen Forums CoCa, zusätzliche (gemeinsame) Netikette.....	252
III. Kodierung Power-related Talk	253
1) Erhebung PRT im CoCa-Thread	253
1.1) Zuordnung der Interaktantenbeiträge untereinander	255
2) Erhebung PRT im Cabin-Crew-Thread.....	258
IV. Kodierung Emotionale Beteiligung	259
1) Erhebung sprachlicher Mittel und Häufigkeit ihrer Verwendung:.....	259
V. Begriffserklärungen	261

Abkürzungsverzeichnis

ATC: Air traffic control (dt.: FVK, Flugverkehrskontrolle)

CAP/CP: Captain, Flugkapitän

CC-Forum = CabinCrew: (Themenoffenes Forum für Mitarbeiter von Kabinenbesatzungen)

CoCa: Cockpit and Cabin (Themenoffenes Forum für Mitarbeiter aus Cockpit und Kabine)

COSMIC: Customer Oriented Service Management Improvement Cabin

(EDV-gestützter flugbezogener Qualitäts- und Informationsprozess)

CRA: Crew Remote Access (Daten-Fernzugang für Flugzeugbesatzungen)

CSM: Cabin Service Manual

DS: Dissente Sequenz(en)

DUS (NG/L): Abteilung Kabinenbesatzungen Düsseldorf

FB: Flugbegleiter

FBT: Flugbetriebsterminal (Stationärer Datenzugang auf dem Firmengelände)

FO: First Officer (Erster Offizier = Ko-Pilot)

FRA (ND /NL/NB/NG): Abteilungen Kabine mit Einsatzort Frankfurt

FRA NF: Abteilung Leitung Flugbetrieb

FRA EK: Abteilung Leitung Kabinenbesatzungen

FRANA/F1: Abteilung Cockpit Frankfurt

FSM: Flight Safety Manual (verbindliche Handbücher zur Flugsicherheit)

GRU: Guarulhos International (3-Letter-Code des brasilianischen Flughafens von Sao Paulo)

HAM (NG/L): Abteilungen Kabine Hamburg

LBA: Luftfahrtbundesamt

MUC (NM): Abteilung Kabinenbesatzungen mit Einsatzort München

PU: Purser, Verantwortlicher Kabinenmitarbeiter

P2, PII, Purser 2: Kabinenverantwortlicher auf Langstreckenflügen, steht über dem P1

SFO: Senior First Officer (Erfahrener Ko-Pilot)

PRT: Power Related Talk

(Erhebungsdatum: 31.12.2005)

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Aggregatzustände des Wissens	17
Abb. 2: Betriebliche Kommunikation	23
Abb. 3: Kooperationsbezogene Kommunikation	24
Abb. 4: Aufbau inhaltlicher Dissenssequenzen	88
Abb. 5: Aufbau struktureller Dissenssequenzen	89
Abb. 6: Dialogizitätsmatrix.....	115
Abb. 7: Medien und Kommunikation mit dem dem Fliegenden Personal	116
Abb. 8: Startseite Crewportal (Screenshot vom 14.02.10).....	118
Abb. 9: Themengebiete des offenen Forums CoCa.....	120
Abb. 10: Ausgangsmaterial und Kontrollkorpus	121
Abb. 11: Sequentielles Untersuchungsmodell: Ethnografische Gesprächsanalyse.....	124
Abb. 12: Formaler Vergleich der Beispiel-Threads	137
Abb. 13: Dominierende Sprechhandlungen in den Posts des CoCa-Threads	150
Abb. 14: Dominierende Sprechhandlungen in den Posts des Cabin-Threads.....	163
Abb. 15: Vergleich Kontrollbeanspruchende Handlungen im CoCa-Forum.....	170
Abb. 16: Kontrollbeanspruchende Handlungen aller Mitarbeiter im CoCa-Forum	171
Abb. 17: Einordnung der emotionalen Beteiligung im CoCa-Forum	176
Abb. 18: Verlauf der emotionalen Beteiligung im CoCa-Forum	176
Abb. 19: Kontrollbeanspruchende Handlungen im CoCa-Forum.....	179
Abb. 20: Kontrollbeanspruchende Handlungen	179
Abb. 21: Der Grad emotionaler Beteiligung im Beispiel CabinCrew-Forum.....	180
Abb. 22: Verlauf der emotionalen Beteiligung am Beispiel CabinCrew-Forum.....	181
Abb. 23: Threadverläufe: Dauer der beiden Beispiel-Threads und Beteiligung	184
Abb. 24: Vergleich PRT CoCa und CabinCrew.....	185
Abb. 25: Vergleich emotionale Beteiligung CoCa und CabinCrew	188
Abb. 26: Sprachliche Mittel und die Häufigkeit ihrer Verwendung	189

1. Einleitung

Diese Arbeit basiert auf einem Korpus, das im Firmenintranet des Fliegenden Personals einer großen deutschen Luftverkehrsgesellschaft erhoben wurde. Das digitale Korpus von einem Jahr (2005–2006) ist aus Gründen des Datenschutzes und der Wahrung der Persönlichkeitsrechte nicht der Öffentlichkeit zugänglich. Die zur Analyse herangezogenen Threads sind im Anhang einsehbar und zu diesem Zwecke systematisch verfremdet¹. Für Außenstehende ist eine Zuordnung von Beiträgen zu Personen nicht möglich. Soweit Personen anhand ihrer organisatorischen Funktion erkennbar sind, haben die personelle Fluktuation und der zeitliche Abstand zwischen der Erhebung der Daten und ihrer Analyse ebenfalls für eine „Spurenverwischung“ gesorgt.²

1.1 Hinführung

Seit etwa 15 Jahren setzen sich die sprachwissenschaftlichen Disziplinen anhaltend mit den computerbasierten Kommunikationsformen und den sprachlichen Charakteristika auseinander, die aufgrund der technischen Rahmenbedingungen „im Internet“ zu finden sind (s. Kapitel 1.3). Auffällig ist, dass die kommunikativen Bedingungen in Foren und ihre Auswirkungen auf die Forensprache dabei nur wenig behandelt worden sind. Auch im Rahmen der Wirtschafts- oder Betriebslinguistik wurde Forenkommunikation als Möglichkeit der internen Mitarbeiterkommunikation eher stiefmütterlich behandelt. Vor diesem Hintergrund kann gesagt werden, dass mit dieser Arbeit eine Lücke geschlossen wird, indem sie sich der Foren-Kommunikation unter Mitarbeitern der Fluggesellschaft im firmeneigenen Intranet widmet.

¹ Dazu wurden keine Eingriffe in die Texte vorgenommen, sondern nur Anonymisierungen von allen Namen und den zugehörigen Personalnummern. Der Markenname des Luftfahrtunternehmens wurde aus Gründen der wissenschaftlichen Neutralität ebenfalls weitgehend anonymisiert, weitere Kriterien zur Materialauswahl s. Kap. 6.2.

² Aus Gründen der Lesbarkeit wurde auf eine geschlechterspezifische Sprache verzichtet, die männliche meint, kontextuell angemessen, immer auch die weibliche Form.

1.2 Desiderat und Vorgehen

Das Anliegen dieser Arbeit ist es, kommunikativ ausgetragene Konflikte in Form dissenter Sequenzen im Firmenintranet (s. Kapitel 1.3.2) der Fluggesellschaft vor dem Hintergrund der Gesprächsforschung zu Streitgesprächen und der Spezifika der Kommunikationssituation im Online-Forum zu analysieren. Von Interesse ist dabei der Vergleich von hierarchisch symmetrischen Mitarbeitergruppen mit hierarchisch asymmetrischen Gruppen und die Frage, in welcher Form sich Unterschiede in der Hierarchie auf die dissenten Sequenzen und die sprachliche Gestaltung dieser Sequenzen niederschlagen. Zur Anwendung kommen dabei Methoden aus der Gesprächsanalyse und aus der Stilistik. Der Kontext der Beiträge im Unternehmen soll ebenso eine Rolle spielen wie die Untersuchung dominanten Verhaltens in Hinblick auf die hierarchische Zugehörigkeit und die damit verbundene Machtfülle. Im Zusammenhang mit der Hierarchie interessiert zudem, wie innerhalb der dissenten Sequenzen soziale Kategorisierungen erfolgen.

Bevor mit diesem Projekt begonnen wird, soll aber zunächst ein Forschungsüberblick gegeben werden.

Dabei werden Arbeiten zusammengetragen, die sich der Analyse von computervermittelten Texten und Gesprächen (1.3.1), dem Intranet und seinem Einsatz in Unternehmen (1.3.2), der mit Mitarbeiterkommunikation befassten Wirtschaftskommunikation (1.3.3) und der Kommunikation in (Luftfahrt-)Unternehmen (1.3.4) widmen. Nach dieser Kontextualisierung der Arbeit beginnt der theoretische Teil. Neben den die Untersuchung leitenden Fragen zur informellen Kommunikation von Mitarbeitern in Unternehmen einerseits und der Frage, welche Rolle Konsens- und Dissenskommunikation dabei spielen, seien die hier maßgeblichen Forschungsfelder vorab dargestellt. Dazu wird zunächst auf die Bereiche Unternehmens- und Mitarbeiterkommunikation eingegangen.

Wenn die Kommunikation in einem Firmenintranet untersucht wird, dann bedeutet dies, dass Mitarbeiterkommunikation untersucht wird. Diese ist Teil der Internen Kommunikation (Kap. 2). Bevor auf die Kommunikation von Mitarbeitern (2.2), die formellen und informellen Kommunikationsarten (2.3) und die verschiedenen Ebenen und Formen der unternehmensinternen Kommunikation (2.4) eingegangen werden kann, wird in Kapitel 2.1 die Interne Kommunikation vorgestellt.

Dort geht es unter anderem um Texte in Unternehmen (2.4.1). Die Informelle oder Softkommunikation bildet den Abschluss dieses Kapitels (2.5).

Kapitel drei hat die Sprache im Netz und die dortigen Kommunikationsformen zum Thema. Dies ist notwendig, weil sich die Sprache in computervermittelter, schriftbasierter, asynchroner Kommunikation von der Sprache in Face-to-face-Kommunikation unterscheidet. Über diese Unterschiede und ihre Ursachen muss sich bewusst sein, wer eine gesprächsanalytische Untersuchung von Forenkommunikation anstrebt. Andernfalls besteht die Gefahr, dass gefundene sprachliche Phänomene falsch eingeordnet und bewertet werden. Dem Praxisfeld dieser Untersuchung, den Mitarbeiterforen, als Synthese aus dem neuartigen Phänomen Social-media und der informellen Mitarbeiterkommunikation ist das letzte Kapitel zur Sprache im Netz gewidmet (3.4).

Danach wird auf den Bereich der Gesprächsanalyse und der Textlinguistik eingegangen, wobei auch *Gespräch* und *Text* zu den Begriffen gehören, die erläutert werden. Da die hier angelegte Untersuchungsmethode die Gesprächsanalyse ist und es sich bei Gesprächen gleichzeitig um Texte handelt, werden in Kapitel vier Gespräche und Texte verhandelt. Nach einem Überblick über Textlinguistik und Gesprächsanalyse (4.1), der jedoch nicht nur die Disziplinen, sondern auch deren Gegenstände – Texte und Gespräche – zum Gegenstand hat, werden Alltagstexte (4.2.1) sowie Identität, Selbstdarstellung und sprachliche Mittel in Gesprächen (4.2.2) behandelt, um schließlich auf die Forenkommunikation und die dortigen Texte in Vernetzung zu kommen (4.3).

In Kapitel fünf werden die Eigenschaften von Dissenskommunikation beleuchtet (5.4) und es wird aufgezeigt, welche Strategien und Verhaltensweisen sich Interaktanten in Dissenskommunikation bedienen (5.5). Dabei soll ein Augenmerk auf Situationen unterschiedlicher Hierarchie und dominantes Verhalten gelegt werden (5.2), da die Untersuchung der Forenkommunikation dissente Sequenzen zum Gegenstand hat, an denen sich Mitarbeiter unterschiedlicher Hierarchie beteiligen. Aus diesem Grund wird es dort auch einen Exkurs zu ersten Erkenntnissen über das Streiten in den sogenannten Neuen Medien geben (5.6).

Damit ist der theoretische Teil abgeschlossen, so dass zum Daten geleiteten Teil übergegangen werden kann. In Kapitel sechs wird zunächst das Korpus vor dem

Hintergrund der Unternehmenskommunikation bei der Luftfahrtgesellschaft vorgestellt (6.1). Anschließend wird die bei der Untersuchung der dissenten Forensequenzen zur Anwendung kommende Methodologie erläutert. Die Untersuchung ist hiermit soweit vorbereitet, dass nunmehr Material und Untersuchungsobjekt in den Blick genommen werden können.

Die im sechsten Kapitel dargelegten Kriterien sollen nun auf die den Mitarbeiter-Forum entnommenen Beispiel-Threads angewendet werden, die dissente Sequenzen enthalten. Dafür wurde ein Thread aus dem hierarchisch heterogenen CoCa-Forum ausgewählt, an dem sowohl Mitarbeiter aus der Kabine als auch ranghöhere Cockpit-Mitarbeiter beteiligt sind. Das zweite Beispiel entstammt dem hierarchisch homogenen CabinCrew-Forum, das ausschließlich von der Gruppe der Kabinenmitarbeiter genutzt wird. Für die beiden hierarchisch grundsätzlich unterschiedlichen Threads – der eine synchron, der andere asynchron - werden hier Teilergebnisse festgehalten.

An die Analyse der Beispiel-Threads schließt sich in Kapitel acht eine vergleichende Darstellung und Zusammenführung der Ergebnisse an. Dort werden die dissenten Sequenzen in hierarchisch asymmetrischen und symmetrischen Gruppen verglichen (8.2.1) und wird deren unterschiedliche sprachliche Gestaltung besprochen (8.2.2). Die Erträge für die Untersuchung von Dissens in Forenkommunikation (8.2.3) und Rückschlüsse auf Macht- und Dominanz-Verhalten in informeller Mitarbeiter-Kommunikation (8.2.4) werden ebenfalls erörtert. Die Arbeit schließt mit einem Ausblick (8.3).

1.3 Forschungsüberblick

Bei den sprachwissenschaftlichen Disziplinen findet das Streben nach Erkenntnis eine anhaltende Umsetzung in der Beschreibung u. a. sprachlich-kommunikativer Prozesse in konkreten gesellschaftlichen Zusammenhängen. Diese Hinwendung zu lebenspraktischen Vorgängen der Zeichenverwendung³ – Sprache ist Kommunikationsmittel – hat den Blick auch der philologischen Fächer schließlich auf solche sprachlichen Handlungen und Sinnaushandlungsprozesse gerichtet, die bei der Wirtschaftstätigkeit stattfinden.

³ „Man is the symbol-using (symbol-making, symbol-misusing) animal [...]“ (Burke 1966, 16).

Der Forschungsüberblick widmet sich – dem Rahmen der Arbeit gemäß – den jüngeren Arbeiten zur Gesprächsanalyse computervermittelter Kommunikation, zum Intranet und zur Kommunikation in (Luftfahrt-)Unternehmen. Eine Diskussion wichtiger Literatur findet zusätzlich ausführlich in den jeweiligen Kapiteln des Theorieteils statt. In Ermangelung von Untersuchungen, die sich direkt mit Kommunikation in innerbetrieblichen Online-Foren befassen, werden Beiträge aus benachbarten und übergeordneten thematischen Bereichen vorgestellt.

Der überwiegende Anteil an wirtschaftlichen, auch beruflich bedingten wirtschaftlichen Tätigkeiten stellt Kommunikation dar. Die Anzahl der wissenschaftlichen Arbeiten zu diesem Themenbereich wächst stark. Neuere Abhandlungen zur Wirtschaftskommunikation verweisen dabei auf ein Ungleichgewicht der vorhandenen Untersuchungen zugunsten der formellen, also im wesentlichen der schriftlich manifestierten und offiziellen, durch die hierarchische Struktur weitgehend kontrollierten Kommunikation⁴. Demgegenüber steht eine Erforschung des, nominal wie prozentual, weit größeren Anteils informeller Kommunikation aus. Die Gründe für die vermeintliche Vernachlässigung der ubiquitären informellen kommunikativen Prozesse sind – vergleichbar mit der Alltagskommunikation, der politischen oder privaten Kommunikation –, neben den immer noch vorhandenen gegenseitigen Berührungängsten von Disziplinen, hauptsächlich in der schwierigen Erhebung diskreter, relevanter und repräsentativer Daten zu suchen.

Seitens der Sprachwissenschaft liegt in jüngerer Zeit ein anhaltendes Interesse an der Beschreibung von Sprach- und Kommunikationsphänomenen im Internet vor⁵. Das gilt auch für andere Geisteswissenschaften wie die Rhetorik, aber insbesondere für die wirtschaftswissenschaftlichen Fächer. Eine starre Festlegung auf ein Fachgebiet entspräche weder den Herausforderungen des Sujets noch den wissenschaftlichen Entwicklungen hin zu einer interdisziplinären, ganzheitlicheren Betrachtungsweise.

⁴ Dazu gehören etwa Meistergespräche, Audits, Stellenanzeigen, Mitarbeiter-, Personal- und Zielvereinbarungsgespräche.

⁵ vgl. Runkehl/Schlobinski 2000, Beißwenger 2000, Schlobinski/Siever 2005, Siever 2006, Androutsopoulos/Runkehl/ Schlobinski/Siever 2006, Storrer 2007 und 2009, Beißwenger 2007 und 2010, Schlobinski 2008, Androutsopoulos/Beißwenger 2008.

Im Bereich der Sprachwissenschaft hat sich, nach zögerlichen Anfängen, eine fruchtbare Forschungsarbeit zum Feld der Online-Kommunikation herausgebildet. Was allerdings teilweise fehlt, ist die Anwendung von Textanalysen, wie sie bei Printmedien längst Standard ist, auf Texte und Textsorten der digitalen Medien. Hier sind bei Storrer (2008, 315ff.) weiterführende Überlegungen angestellt worden. Was bisher noch nicht vorgenommen wurde, ist eine gesprächsanalytische Untersuchung von Texten, die im selben, begrenzten Kontext, hier innerhalb der Mitarbeiterschaft eines Unternehmens, entstanden sind. Texte stellen dokumentierte, zeitlich verortbare Akte der kommunikativen Wirklichkeit dar, die angetrieben sind von der Intention der Mitteilung oder befeuert von der Hoffnung auf Anschlusskommunikation und „um Aufmerksamkeit zu erzeugen“ (Runkehl/ Schlobinski/Siever 1998, 75). Diese für das Chatten ermittelte, bereits bei Habermas (1984) beschriebene Eigenschaft der Kommunikation gilt grundsätzlich auch für die digitale Kommunikation (s. Runkehl/Schlobinski/Siever 1998).

Innerhalb eines Unternehmens gelten auch immer besondere, eigene Regeln, was das Kommunikationsverhalten angeht. Nach den zögerlichen Anfängen der Untersuchung von Wirtschafts-Kommunikation im weiteren Sinne fehlen bis heute einschlägige und repräsentative Untersuchungen zur informellen Kommunikation in Unternehmen (Kleinberger Günther 2003, 28). Die Gründe hierfür sind im Wesentlichen ebenfalls in der schwierigen Zugänglichkeit zu den entsprechenden Daten sowie, daraus resultierend, den fehlenden Korpus-Aufzeichnungen zu finden.

Bislang mangelt es der Forschung zur Online-Kommunikation noch erheblich an grundlegenden, breit angelegten empirischen Untersuchungen des Usenet und der Kommunikation in Newsgroups und Foren. Beck (2006, 117) sieht Forschungsbedarf insbesondere hinsichtlich „des individuellen Nutzerverhaltens, der Nutzungsmotive, aber auch der Strukturierung von Newsgroups und Threads sowie der mittel- und längerfristigen Entwicklung von Newsgroups“. Er schlägt vor, die Entwicklungen von Newsgroups und die jeweilige „Kommunikationskultur“ mittels „ethnographischer Fallstudien“ zu beschreiben und zu analysieren (ebd.).

1.3.1 Neuere Arbeiten zur Analyse von computervermittelten Texten und Gesprächen

Mit der Verbreitung des Internets sind neue Formen von Texten aufgekommen, die sich natürlich auch im Fokus von Untersuchungen befinden. So betrachtet Jacob (2006) Hypertexte am Beispiel der Internetpräsenz eines Unternehmens aus textlinguistischer Perspektive. Hierbei wird die wichtige Beobachtung gemacht, dass sich Text und Hypertext nur schwerlich klar voneinander abgrenzen lassen und Hypertexte einen geeigneten Gegenstand textlinguistischer Betrachtungen darstellen. In der Untersuchung werden verschiedene Analysemethoden herangezogen, unter anderem werden Funktion und Kontext der Texte und ihre Makrostruktur betrachtet. Gleichzeitig wird hier ein Rahmen entwickelt, innerhalb dessen sich eine computerlinguistische Hypertext-Rhetorik entwickeln kann.

Maiworm (2003) betrachtet in ihrer qualitativen linguistischen Analyse französischsprachiger Chats die Merkmale von Mündlichkeit und Schriftlichkeit hinsichtlich Konzeption und Medium (s. Kapitel 3.1.1 und 3.1.2) und geht auf Fragen der Identität, der Interaktion und des Rollenverhaltens ein sowie auf die Gesprächsstrukturen, die auch von den technischen Voraussetzungen beeinflusst werden. Der Sprachgebrauch in E-Mails und im Chat steht bei Marterer (2006) im Fokus der Untersuchung. Hierbei werden ebenfalls konzeptionelle Mündlichkeit und Schriftlichkeit bedacht und die an das Medium gekoppelten Auswirkungen auf den Sprachgebrauch einbezogen, aber auch die Einstellungen der Textproduzenten mit dem Sprachgebrauch ins Verhältnis gesetzt. Zudem werden Chat und E-Mail funktional betrachtet. Bei Härvelid (2008) wird die Sprache in deutschsprachigen Schweizer Diskussionsforen auf die Merkmale mündlicher und schriftlicher Sprache⁶ hin untersucht. Das schließt in dieser Arbeit eine Bewertung und Einordnung der in der Forensprache verwendeten Dialekte in Abgrenzung zur Standardsprache in der Deutschschweiz ein.

1.3.2 Arbeiten zum Intranet

Beim Intranet handelt es sich um ein Rechnernetz, das nicht öffentlich zugänglich, dessen Nutzerkreis also begrenzt ist. Es kann durch eine Firewall vom Internet getrennt sein oder ein autarkes Netzwerk darstellen und kommt in Organisationen

⁶ Zu Mündlichkeit und Schriftlichkeit siehe Kapitel 3.1.1 in dieser Arbeit.

oder Unternehmen zum Einsatz (s. Hoppe/Kracke 1998, 399; Miller et al. 1998, 20). Reiners (2005) Überprüfung intranetbasierter Gruppendiskussionen zur Evaluation von Studium und Lehre an deutschen Hochschulen untersucht deren Anwendbarkeit und Umsetzbarkeit in Hinblick auf die angestrebten Ergebnisse. Wie Reiner hat Pientka (2005) die Anwendung im Bildungsbereich im Fokus und konzentriert sich dabei auf Fragen der Akzeptanz, der Datensicherheit und des Datenschutzes von schulischen Netzen. Dirlinger (2005) geht empirisch der Frage nach aufmerksamkeitsleitenden Faktoren in der Rezeption von Online-Nachrichten in der internen Kommunikation eines Intranet-Magazins nach. Bei dieser rezeptionsorientierten Studie wird die sprachliche Gestaltung von Nachrichten und deren Teasern in Korrelation zur Zugriffshäufigkeit gesetzt. Flüs (2005) und Glasman (2004) beschäftigen sich mit den technischen Fragen von Kapazitäts- und Ressourcenbedarf, während Götzfrieds (2006) wirtschaftsinformatische Studie Fragen des serviceorientierten Einsatzes von Intranets in Unternehmen beantwortet. In ähnlicher Weise geht es Stoeber (2001) um die Verwendungsmöglichkeiten von Intranets für ein umfassendes Wissensmanagement im betriebswirtschaftlichen Kontext. Die Dissertation von Grether (2003) untersucht die Möglichkeiten zur Steigerung der Marktorientierung von Unternehmen durch die Nutzung von Intranets.

Die früheste auffindbare Dissertation zum Thema Intranet untersucht das computergestützte Lernverhalten einer Schüler-Arbeitsgemeinschaft (Horsman 2000). Diese Fallstudie zum Einsatz von Internet-Kommunikation beim Gruppenlernen bezieht linguistische Theorie mit ein. Es erweist sich, dass die Anwendbarkeit linguistischer Gesprächsmodelle (z. B. Heinemann/Viehweiger 1991) auf CSILE⁷-Computerdialoge nur mit Einschränkungen möglich zu sein scheint: „Heinemann und Viehwegers Kriterien für eine Gesprächsanalyse sind nur bedingt für ein computergestütztes Gespräch anzuwenden. Die traditionellen Aspekte, wie z. B. die des Sprecherwechsels, der Gesprächssteuerung und Metatext greifen nur bedingt“ (Horsman 2000, 165). Für das computergestützte Lernen sind jedoch „traditionelle Sprecherwechsel eines Unterrichtsgesprächs nach dem Muster Schüler-Lehrer erkennbar“ (ebd., 164). Der Stil der Beitragsnotizen ist „eher persönlicher Natur“, da aufgrund der ständigen Sichtbarkeit aller Eintragungen „eine

⁷ Hierbei handelt es sich um Computer-Supported Intentional Learning Environments, also um computervermittelte Lernumgebungen.

„gewisse Nähe zu den anderen Gesprächsteilnehmern“ ausgedrückt wird. In der Gesamtbetrachtung entsteht in der Datenbank ein offener Text, der von allen gelesen und erweitert werden kann. Bezüglich einer Hierarchisierung von lebhaften und weniger lebhaften Schülern konnte festgestellt werden, dass in der computergestützten Kommunikationsumgebung eher flache Kommunikations-hierarchien herrschen (ebd., 169). Die für Internet-Newsgroups übliche Distanz ist hier nicht vorhanden, sie weicht in geschlossenen Netzwerken mit Teilnehmern, die sich persönlich kennen, der Vertrautheit, der Alltagssprache und dem ungezwungenen, weil unbeobachteten Parlieren (ebd.).

Weitere neuere Arbeiten zum Einsatz von Intranets in Unternehmen sind Batinic (1999) zu den Einführungs- und Nutzungsmöglichkeiten eines Intranets sowie Dirlingers (2005) Literaturanalyse zur Aufmerksamkeitslenkung und Rezeption von Nachrichten im Firmen-Intranet. Eizinger (2004) analysiert die emotionalen Effekte einer Intranet-Überarbeitung auf die Mitarbeiter einer Bausparkasse. In den Ergebnissen der kontrastiven Mitarbeiterbefragung (vorher/nachher) manifestieren sich Verbesserungen bei den Punkten Nutzungshäufigkeit, Informationszugang und -menge. Es erstaunt, dass sich mit dem Übergang vom Interims-Intranet zum überarbeiteten Intranetangebot die Zufriedenheit hinsichtlich der Informationen über personelle Veränderungen verschlechtert und die Gefühle zu Informationen über die eigene Arbeitstätigkeit sowie über Informationen zur wirtschaftlichen Lage konstant geblieben sind. Die Partizipationsmöglichkeiten beschränken sich noch auf die aktive und selbständige Informationsauswahl (ebd., 164), der Übergang zu interaktiven Online-Kommunikationsformen war zu diesem Zeitpunkt offensichtlich noch nicht vollzogen.

Aktuelle, nicht-sprachwissenschaftliche Untersuchungen zur Foren-Kommunikation befassen sich mit der Zukunft politischer Internetforen (Kaletka 2003), überprüfen intranetgestützte Gruppendiskussionen zur Evaluation der Hochschullehre in Deutschland (Reiner 2005), liefern eine gruppensoziologische Analyse (Mabry 1998) und eine psychologische Betrachtung zur Suizidalität in Onlineforen (Winkel 2005), deren Gefahrenpotential ebenfalls untersucht wird (Prass 2002). Waltert (2002) beleuchtet die Möglichkeiten und Grenzen des Wissensmanagements in Zugangs-kontrollierten, nicht-anonymen und thematisch stark an Arbeitsschwerpunkten orientierten, externen Internet-Foren am Beispiel von

genossenschaftlich organisierten Filialbanken. Anhand automatischer Beobachtung (Protokollierung des Nutzerverhaltens), quantitativer Inhaltsanalyse und Online-Befragung wurden die aus der Theorie ermittelten Potentiale für Teilung, Nutzung und Entwicklung von Wissen innerhalb einer Organisation empirisch nachgewiesen. Dem Szenario *Wissensnetz* wurde gegenüber *Wissenswarehouse* der Vorzug gegeben und auch die Herausbildung sogenannter Expertenreferenzierungen anhand der Beurteilung von deren jeweiliger Expertise über den Mehrwert-Dienst „Experten-Suche“ deutet auf die aktive Integration in Foren verteilt liegender Informationen über Personen und deren Expertise im Unternehmen hin (ebd. 198). Elektronische Foren im Internet haben sich nach Waltert für die freiwillige und auf Eigeninteressen basierende Kommunikation auf Basis von Tauschprinzipien bewährt (ebd., 192). Allerdings finden aufgrund der rein automatischen Forenbeobachtung in dieser Studie keine inhaltliche Analyse und leider auch keine Bewertung des (sprachlichen) Umgangs oder der Zusammenarbeit über Hierarchiegrenzen hinweg statt.

Perlot (2008) liefert eine umfangreiche Inhaltsanalyse von Diskussionsforen unter der Fragestellung, ob solche Foren Teil demokratischer Prozesse sein können. Der Foren-Community wird insgesamt eine Debattierfähigkeit bescheinigt, den Diskussionen politischer Internetforen ein hohes Maß an Emotionalität und teils mangelnde Rationalität. Trotzdem nehmen persönliche Konflikte nur einen deutlich geringeren Teil der Diskussionen ein als aufgrund der zumeist pessimistischen ausgerichteten Literatur zu diesem Thema zu erwarten wäre. Während die Technik zwar den Zugang erleichtert und die Verbindlichkeit senkt, bleibt der Substanzwert politischer Auseinandersetzungen im Internet derselbe wie der realer Debatten (ebd., 2000).

Kommunikationswissenschaftlich-soziologische Erhebungen zur Nutzung von Foren geben detaillierte Hinweise zum dortigen Kommunikationsverhalten – häufig unter dem pointierten Aspekt der Anonymität. Neben den mit diesem Phänomen verbundenen Folgen wie Flaming, persönliche Angriffe und der durchgängigen Neigung zum Flirtgespräch bzw. dem dominanten Motiv der Kontaktaufnahme mit sexuellem Hintergrund kommen allerdings die wissenschaftlich ebenso interessanten Fragen der Gesprächs- und Sprachforschung wie der Sprachwandel (etwa durch Emoticons, Mischsprachen, Verkürzungen) häufig zu kurz. Hier stellen Beers (2008)

linguistische Analyse der Wirklichkeitskonstruktion in Rollenspiel-Foren und Khorasanis' (2009) Untersuchung der kommunikativen Strategien in kontroversen Forendiskussionen Ausnahmen dar.

1.3.3 Unternehmenskommunikation als Forschungsgegenstand der Wirtschaftslinguistik

Unter dem Begriff „Wirtschaftslinguistik“ firmieren eine Reihe sprachwissenschaftlicher Teildisziplinen und Methoden, deren Erträge ausgehend von der „Betriebslinguistik“ im Folgenden für die vorliegende Untersuchung zusammengefasst und aufbereitet werden. Bereits zu Beginn des 20. Jahrhunderts hat es Untersuchungen zur Wirtschaftskommunikation gegeben (vgl. Brünner 2000, 33; Picht 1998, 336; s. Peter 1973, Drozd/Seibicke 1973, Möhn 1991, Bungarten 1997). In den 1920er und 1930er Jahren gab es eine von Rotterdam ausgehende, teilweise unter dem Namen Wirtschaftslinguistik firmierende Forschung, die sich primär mit der Sprach-, Kultur- und Sachgeschichte der Terminologien bestimmter Wirtschaftsbereiche in verschiedenen Sprachen beschäftigte (Brünner 2000, 33).

Im Gegensatz dazu war die Prager Wirtschaftslinguistik der 1930er Jahre eher auf Strukturen und Funktionales fokussiert. Bis etwa 1930 wurde also vorrangig diachrone Wirtschaftlinguistik betrieben, die historisch und nationalökonomisch ausgerichtet war. Die Wirtschaftslinguistik im Umfeld der Prager Schule in den 1930er Jahren legte den Fokus auf den aktuellen Sprachgebrauch und betrachtete die Wirtschaftssprache vorwiegend als Kommunikationsmittel (Picht 1998, 336). In den 1950er Jahren sind dann im Bereich der Wirtschaftslinguistik einerseits historische Arbeiten, andererseits auch synchrone Untersuchungen erschienen. Das Interesse an den geschichtlichen Aspekten der Wirtschaftslinguistik scheint in jüngerer Zeit abgenommen zu haben; es lassen sich vergleichende und historische Arbeiten aus der Sprachsoziologie finden sowie Textsortenforschung mit historischer oder vergleichender Perspektive (vgl. Brünner 2000, 34).

Außerdem sind Arbeiten aus der Fachsprachenforschung, der Fremdsprachendidaktik und der Konversationsanalyse zu nennen, die in den 1990ern erschienen sind (Brünner 2000, 35). Als Begriff tauchte der Terminus *Wirtschaftslinguistik* wieder im Rahmen soziolinguistischer Gesprächsanalysen im professionellen Gesprächsverhalten auf. Hier haben Brünner/Fiehler (1983), Fiehler

(1983), Brünner (1987, 1995), Flieger/Wist/Fiehler (1992) und Baßler (1996) zu Gesprächen in der betrieblichen Ausbildung gearbeitet. Brünner (1992) setzt sich mit dem Verhältnis von Kommunikation und Arbeit in Unternehmen auseinander. Brünner (1993) betrachtet die fachliche und berufliche mündliche Kommunikation, Brünner (1998) die Fachkommunikation in einem Betrieb und Brünner (2001) die Gespräche in der Wirtschaft. Reklamationsgespräche stehen bei Fiehler/Kindt (1994) und bei Fiehler/Kindt/Schnieders (1999) im Vordergrund, Verkaufsgespräche bei Pothmann (1997) und fachliche Besprechungen bei Dannerer (1999a & b). Die Kommunikation in praktischer Zusammenarbeit wird bei Brünner (1986, 1987) und bei Fiehler (1980, 1993) analysiert und Bendel (2001) widmet sich Problemgesprächen an der Hotelrezeption.

Die Formen der schriftlich basierten Kommunikation im Wirtschaftsbereich (hierzu werden nicht die Berichterstattung in den Medien oder Veröffentlichungen aus der Wirtschaftswissenschaft gezählt) finden vor allem in Untersuchungen zu Fachsprachen und -texten, Werbung, PR und technischer Dokumentation ihren Niederschlag. Es existieren aber auch Arbeiten zur schriftlichen internen Kommunikation und zur schriftlichen Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden (s. Brünner 2000, 35). Mündliche Wirtschaftskommunikation ist bisher nur schlecht untersucht, vor allem fehlen Korpora zu diesem Thema (s. ebd.).

Seit Mitte der 1980er Jahre ist Kommunikation „in das Zentrum der Aufmerksamkeit von Unternehmen gerückt“ (Fiehler/Becker-Mrotzek 2002, 6). Nicht zuletzt durch zunehmende Globalisierung und Technisierung erhält die Kommunikationsfähigkeit von Mitarbeitern den Rang einer Schlüsselqualifikation (vgl. Fiehler 2001, 1698). Auch die Wirtschaftswissenschaft und die Linguistik interessieren sich zunehmend für diese Bereiche. Seitens der Unternehmen stehen Gespräche im Vordergrund, die vom Unternehmen funktionalisiert werden: Dazu gehören Verhandlungen mit möglichen Geschäftspartnern, Verkaufs- und Beratungsgespräche, die Bearbeitung der Reklamationen von Kunden, Bewerbungs- und Einstellungsgespräche, „aber auch die gesamte Vermittlungskommunikation der Telefonzentrale“ (Fiehler/Becker-Mrotzek 2002, 8). Die Wirtschaftslinguistik war somit der erste linguistische Forschungszweig im Bereich der Fachsprachen, der sich mit dem Untersuchungsgegenstand einer anderen Disziplin beschäftigt hat. Geschuldet ist die Entwicklung der Wirtschaftslinguistik den komplexer werdenden

Handelsbeziehungen in der Wirtschaft und dem Ausbau der theoretischen und angewandten Wirtschaftswissenschaften (Picht 1998, 336).

1.3.4 Studien zur Kommunikation in (Luftfahrt-) Unternehmen

Speziell zur internen Kommunikation von Unternehmen, ihrer Selbstdarstellung und ihren kommunikativen Strategien gibt es einige Arbeiten (Bischi 2000; Crijns/Janich 2005; Düster 1998; Noll 1996; Mohr 1997; Mast 2002; Klöfer/Nies 2001). Dies gilt auch für den Dialog in Organisationen (Meier 2002, Hoos 2002). Der virtuellen Unternehmensorganisation haben sich Engelen/Meißner (2004), Fintholt/Spruill (1990) und Hegner (2001) gewidmet. Die computervermittelte Kommunikation wurde auf ihren ökonomischen Nutzen hin untersucht (Hummerl 2005) sowie als Modell für das Wissensmanagement (Heiss 2005).

Im Kontext des Luftverkehrs hat es bereits ebenfalls kommunikations- und sprachwissenschaftliche Untersuchungen gegeben. Huchler/Dietrich (2007; 2008) konzentrieren sich auf die arbeitsbezogene Mitarbeiterkommunikation, indem sie Briefing-Gespräche und die damit einhergehende Teambildung untersuchen. Dialogbilder bei der in dieser Arbeit untersuchten Fluggesellschaft werden von Weber (1999) erörtert. Dabei handelt es sich um ein Element der Mitarbeiterkommunikation, da Dialogbilder komplexe Zusammenhänge des Unternehmens graphisch als vernetzte Struktur veranschaulichen. Sie dienen somit dem verbesserten Verständnis der gesamten Unternehmensstruktur und gleichzeitig dem Austausch der Mitarbeiter über Bereiche und Hierarchien hinweg. Leifeld (2002) analysiert die kommunikativen Konflikte, die in interkulturellen Kommunikationssituationen entstehen, am Beispiel von deutschen und thailändischen Flugbegleitern. Ein multidimensionales Beziehungsgeflecht als Grundlage als Voraussetzung verschiedener Formen der Dienstleistungsarbeit des Flugpersonals sieht die empirisch-qualitative Studie von Dietrich/Huchler (2008) zur multiplen Entgrenzung der Arbeit im Luftverkehr.

Die kommunikativen Beziehungen zwischen Flugpersonal und Management bzw. Administration anhand der Interaktionen bei einer deutschen Fluggesellschaft untersucht Hoos (2002, vgl. Kap. 6.1). Zur Verbesserung der Verständigung werden eine Verstärkung dialogischer Kommunikation und eine verstärkte Nutzung dialogischen Medien in der internen Kommunikation empfohlen. Digitale

Anwendungen, deren Nutzung in vorliegender Arbeit an Einzelbeispielen untersucht wird, und die Entwicklung hin zu einer „Neuen Mündlichkeit“ sind die weiteren Empfehlungen des Autors. Wolters (1988) leistet einen Beitrag zur Textsorte der Gebrauchsanweisungen, indem er die Handbücher untersucht, die als technische Anleitungen zum Airbus verwendet werden⁸. In Fischer (Hg.; 1995) werden verschiedene Airlines unter kommunikationswissenschaftlicher Perspektive betrachtet. Auf eine enge Verzahnung von Kommunikation und Transporttechniken, von virtueller und physischer Mobilität weisen Zoche/Kimpeler/Joepgen (2002) hin

⁸ Die Geschichte dieser Textsorte seit 1950 vollzieht Nickl, Markus (2001): *Gebrauchsanleitungen. Ein Beitrag zur Textsortengeschichte seit 1950*. Tübingen: Narr.

2. Interne Unternehmenskommunikation

2.1 Erfolgsfaktor Interne Kommunikation

Unternehmenskommunikation bezeichnet die Gesamtheit sämtlicher Kommunikationsinstrumente eines Unternehmens, die eingesetzt werden, um das Unternehmen und seine Leistungen den externen und internen Zielgruppen darzustellen. (Bruhn 1992, 2)

Mit interner Unternehmenskommunikation ist der Informationsaustausch zwischen allen Personen gemeint, die zum Unternehmen gehören, um die Ziele des Unternehmens einerseits erkennen und andererseits erfüllen zu können. Sie werden als Sprachgemeinschaften aufgefasst (vgl. Müller 2002, 182): „Im Ausdrucksverhalten der Mitarbeiter spiegeln sich die Strukturen ihrer sozialen Welt“ (ebd., 104). Kommunikation im Unternehmen dient dazu, die Arbeit vor- oder nachzubereiten, sie kann die Arbeit auch begleiten oder die Arbeit selbst darstellen (ebd., 88). Sie erfolgt innerhalb verschiedener Abteilungen und über die Abteilungen hinweg.

In der Organisationskommunikation werden drei relevante Richtungen innerhalb der Unternehmenskommunikation unterschieden, die abwärtsgerichtete, die aufwärtsgerichtete (die beiden vertikalen) und die seitwärtsgerichtete (die horizontale). Die vertikale Kommunikation findet zwischen verschiedenen Hierarchieebenen und die horizontale Kommunikation zwischen gleichen Hierarchieebenen statt. Die Kommunikation zwischen Mitarbeitern gleicher Hierarchieebenen wird auch als „in between“-Kommunikation bezeichnet und kann der Koordination, Abstimmung und Problemlösung dienen (vgl. Noll 1996, 41, Mast 2002, 259). Der Begriff interne Kommunikation schließt hier also ausdrücklich die Kommunikation der Mitarbeiter untereinander mit ein. Damit wird eine weitere Bedeutung gewählt als in der Definition bei Mast (2002), wo interne Kommunikation sich ausschließlich „an die Mitarbeiter richtet“ (ebd., 243). Erst als Erweiterung fügt Mast an: „So gehören die Mobilisierung des Mitarbeiterwissens, die Förderung des Engagements, [...] die Optimierung der Kommunikationswege sowie der Kommunikationsarchitektur dazu“ (Mast 2002, 244).

Kommunikation im Unternehmen spielt u. a. eine wichtige koordinierende Rolle, „um Missverständnisse rund um die zu erfüllende Aufgabe zu formulieren“ und damit zu klären (Kleinberger Günther 2003, 20). Gleichzeitig dient sie der Information der Mitarbeiter in einem globaleren Sinne, etwa was die Ziele der Unternehmensführung angeht. Die Ansichten bezüglich dieser Ziele mögen innerhalb des Unternehmens auseinandergehen: „Konfliktpotential besteht so meist zwischen den (ausformulierten) Zielen der Organisation im allgemeinen und denjenigen der Organisationsmitglieder im einzelnen“ (ebd., 19). Dieser Themenbereich, nämlich die Information der Mitarbeiter durch die Unternehmensführung, ist von Klöfer (1996) untersucht worden. Er stellt fest, dass Mitarbeiter sich wünschen, dass diese Information schnell erfolgt und zudem „offen, wahr, ehrlich und glaubwürdig, umfassend, transparent, bedarfsgerecht und gut aufbereitet“ (ebd. 87) ist.

Die Summe des betrieblichen Wissens steckt nach Untersuchungen (vgl. Polanyi 1966) tatsächlich nur zu einem geringen Teil in den explizit vorhandenen Informationsspeichern wie Mitarbeiterzeitschrift oder Nachschlage- und Dokumentationswerken. Ein weitaus größerer Teil ist als implizites Wissen (Polanyi 1966, 4 nennt es „tacit knowledge“: „we know more than we think“; ebd.) und Erfahrungswissen in den Köpfen der Mitarbeiter vorhanden: „Wenn IBM wüsste, was IBM weiß.“⁹

Den Anteil verschiedenen Wissensbestände zeigt Abbildung 1 auf. Insbesondere der überwältigende Anteil des intuitiven Erfahrungswissens gegenüber dem klassischen Wissensvorrat wird darin verdeutlicht.

⁹ Interner Werbeslogan von IBM aus der Mitte der 1990er Jahre zum Wissensmanagement im Unternehmen.

Die Aggregatzustände des Wissens

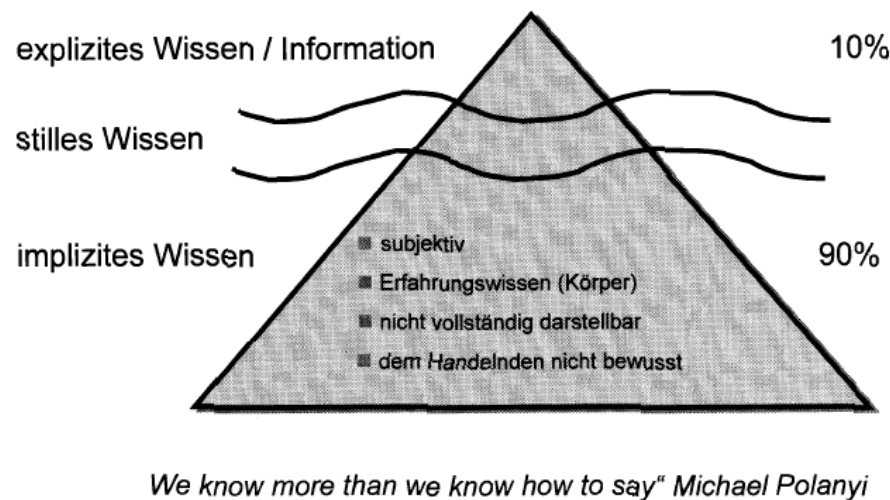


Abb. 1: Aggregatzustände des Wissens
(aus „Airline Technical Training“ o.J., Folie 22)¹⁰

Zu den Zielen der internen Kommunikation in einem Unternehmen gehören die Befähigung zu einem zielorientierten Verhalten und die Mitarbeiterorientierung. Mit Kommunikation lassen sich die Integration, Identifikation und Arbeitszufriedenheit steigern sowie das Betriebsklima verbessern, da dem Bedürfnis der Mitarbeiter nach Orientierung, Einbindung und Mitentscheidung Rechnung getragen wird (Dirlinger 2005, 25). Zu den Hauptaufgaben interner Public Relations gehören Information, Dialog und Koordination. Diese können einen entscheidenden Beitrag zur erfolgreich verlaufenden Zusammenarbeit im Unternehmen leisten, was „einen nicht zu unterschätzenden Wettbewerbsvorteil“ (ebd., 26) darstellt:

Eine der vorrangigen Aufgaben bei der Transformation eines Unternehmens in ein Spitzenunternehmen ist die Schaffung einer Unternehmenskultur, in der die Mitarbeiter die Möglichkeit haben, Gehör zu finden [...] [Dafür muss man] Dialoge und Streitgespräche suchen und nicht blinden Gehorsam fördern (Collins 2001, 118).

¹⁰ Die Kommunikationsberatungsfirma Vollmar Wissen+Kommunikation wird in einer Schulungs-Präsentation mit dem Titel „Technical Training“ (o.J.) auf Folie 22 mit der entsprechenden Abbildung zitiert, auf der das Polanyi-Zitat als Schaubild-Unterschrift steht.

Mit Informationen, zum Beispiel über wichtige Ereignisse, organisatorische Änderungen oder Ziele und Strategien des Unternehmens, werden den Mitarbeitern die Grundlagen zur produktiven Arbeit gegeben. Wenn die interne Kommunikation Dialoge ermöglicht, kann die Inhaltsseite der Kommunikation um eine „Beziehungsseite“ (Meier 2002, 32) erweitert werden. Somit können nicht nur soziale Kontakte geschaffen werden, sondern auch eine gute Arbeitsatmosphäre, was die Möglichkeit eröffnet, die internen Abläufe schnell und flexibel zu gestalten (Dirlinger 2005, 26). Wenn durch ungeeignete organisatorische Maßnahmen oder ungeschicktes Verhalten der Vorgesetzten der zwischenmenschliche Austausch unterbunden wird, kann dies zu Gefühlen von Ausgeschlossenheit und Vereinsamung führen. Kommunikation kann mit ihrer sozialen Funktion gegensteuern und Kommunikationsdefizite abbauen (Mohr 1997, 191). Der Dialog befriedigt somit die emotionalen Bedürfnisse der Mitarbeiter (Mast 2002, 256; Klöfer/Nies 2001, 31). Hierbei fördern „Ich-Botschaften [...] das Gespräch, indem sie den Gesprächspartner nicht gleich zu Widerspruch, Rechtfertigung, Gegenbehauptung und Kritik provozieren. Das Gespräch kann in ruhigeren, produktiveren Bahnen verlaufen“ (Crisand 1991, 36). Dabei muss die Wahrnehmung der einzelnen Interaktanten miteinbezogen werden, denn „jeder färbt die Realität mit seinen Farben, jeder sieht die Welt durch seine subjektiven Wahrnehmungsfilter“ (Königswieser 1987, 38).

2.2 Untersuchungsfeld Mitarbeiterkommunikation

Bei Unternehmen handelt es sich um „relativ geschlossene Welten“ (Müller 2002, 88), was unter anderem daran erkennbar ist, dass die Mitarbeiter des Unternehmens die kommunikativen Mechanismen und Prozesse erlernen, die sie benötigen, um die Aufgaben zu bewältigen, die ihnen während ihrer Arbeit begegnen (ebd.). Durch die verschiedenen Kommunikationsprozesse in Unternehmen wird „gemeinsam die kommunikative ‚Lebenswelt‘ des Unternehmens“ konstituiert (ebd., 89), nämlich „die im kommunikativen Handeln erzeugten sozialen Strukturen, die ihre Beständigkeit durch feste Kommunikationsformen sichern“ (Knoblauch 1996, 11; zit. nach Müller 2002, 89). Die Textsorten im kommunikativen Handeln zwischen Mitarbeitern können sehr unterschiedlich sein: Routineinformation, Arbeitsanweisung, Bericht, Datenaustausch, Erzählung, Dissensaustragung, Alltagsvergleich, Vorgesetztenfazit,

Dozieren, Kollegialisieren, Scherzen (Müller 2006, 125) sind sicher nur einige. Es lässt sich zweierlei feststellen: Erstens erfordern die jeweiligen Arbeitsgänge auch ihre eigenen „zweckgerichteten kommunikativen Vorgänge“ (Müller 2002, 89), die zweitens beim Vergleich von ähnlich gelagerten Arbeitsaufgaben in verschiedenen Unternehmen ähnliche Merkmale aufweisen. Diese Merkmale betreffen einerseits die Sprache (Fachsprache oder bestimmte Abkürzungen) und die Wahl des Mediums (Face-to-face, computervermittelt, telefonisch), andererseits Strukturelles (Symmetrieverteilung der Gesprächsteilnehmer oder die „Orientierung an denselben Handlungsstrukturen“) (ebd., 89).

Der betriebliche Arbeitsalltag ist auch aus kommunikativer Perspektive eine komplexe Situation, die durch eine Vielzahl der zu berücksichtigenden Faktoren schwer zu fassen und zu beschreiben ist. (Günther Kleinberger 2005, 73)

Kommunikation wird in dieser Untersuchung von anderen Formen des Handelns dadurch unterschieden, dass sie als verständigungs- und zielorientiertes bewusstes menschliches Verhalten aufgefasst wird. Damit ist Kommunikation immer an eine räumlich-zeitliche Situation gebunden. Durch Kommunikation entsteht eine Situation, gleichzeitig konstituiert die Situation Kommunikation (Heitmann 2006, 9): „Kommunikation dient der Konstitution, der Stabilisierung, der Thematisierung und der Reflexion der sozialen Welt“ (Tophinke 2001, 461).

Mitarbeiterkommunikation findet zwischen Personen statt, die sich in einem professionellen Umfeld befinden und zu einem großen Anteil kommunizieren, um ihre Aufgaben zu bewältigen. Es handelt sich dabei also um „fachliches Handeln“. Das ist „angeleitet und geprägt durch systematisches Wissen über bestimmte Wirklichkeitsausschnitte“ (Brünner 1998, 636). Darüber hinaus ist die Kommunikation durch Beruflich-Betriebliches geprägt: „durch die jeweilige berufliche Tätigkeit, ihre Inhalte, Bedingungen und ihren sozialen sowie institutionellen Zusammenhang“ (ebd.). Diese Prägung von Sprache wird Fachsprachlichkeit genannt. Die Fachsprachlichkeit betrifft auch die computervermittelte Kommunikation:

Gemeinsam verwenden sie [die Nutzer; Anm. d. Verf.] Fachsprachen, die sich aus der Verwendung des Arbeitsgerätes Computer für ihre jeweiligen Anwendungsbedürfnisse ergeben. Deshalb dürften sich auch bei Verwendung gleicher Programme (z.B. Textverarbeitung) neben Übereinstimmungen auch fachspezifische Besonderheiten, sozusagen Dialekte zeigen. Gemeinsamkeiten aufgrund ähnlicher Konstellationen scheinen sich auch für neue computergestützte Kommunikationsformen wie E-Mail, Diskussionsforen, MUD usw. zu ergeben. (Grießhaber 1998, 649; vgl. Schmitz 1995; Wichter 1991)

Auch die Mitarbeiterkommunikation folgt Interaktionsregeln, „die in die Erwartungen der Interaktanten an die Normalform eines Gesprächs einfließen und deren Stellenwert i. A. nicht hinterfragt wird“ (Müller 2002, 86). Hinter solchen Normen stehen überall Übereinkünfte (ebd.). Die Mitarbeiter eines Unternehmens haben für bestimmte Kommunikationssituationen eine solche Routine entwickelt, dass sie meist implizit wissen, welchen Regeln zu folgen ist, weil ihnen klar ist, um welche Form des Gesprächs es sich handelt – sie wissen, ob nur einige Sachverhalte abgesprochen werden oder ob eine komplexere Problembehandlung stattfindet, ob Fachsprache eingesetzt werden darf oder ob bei der Formulierung Laiensprache verwendet werden muss etc. Je nach Situation, Zweck und persönlichen Zielen ist es den Mitarbeitern möglich, sich aus „mehr oder weniger umfangreichen Repertoires an Ausdrucksmöglichkeiten“ (ebd., 89) zu bedienen: „Die Sprachgemeinschaft oder auch die ‚Subkultur Unternehmen‘ [...] kann deshalb starke interne Ausdifferenzierungen aufweisen“ (ebd.). Diese Sprachgemeinschaft stellt eine soziale Welt dar, die eine eigene Kultur mit eigenen diskursiven Spezifika besitzt (ebd., 92).

Es ergibt sich, dass mündliche, informelle fachliche Kommunikation nur analysiert werden kann, wenn dies durch „ein handlungstheoretisches Verständnis von Sprache und Kommunikation“ (Brünner 1993, 732) geleitet ist. Ebenso ist „eine theoretische und methodische Orientierung auf die Formen des sprachlichen Handelns notwendig“ (ebd.). Die mündliche fachliche Kommunikation „ist [...] systematisch als Bestandteil fachlichen Handelns zu betrachten und korpusbezogenempirisch zu untersuchen“ (ebd.). Bei der Untersuchung von Mitarbeiterkommunikation innerhalb des geschlossenen Rahmens des Unternehmens sind folgende Aspekte mit einzubeziehen: die Ziele, die mit der Kommunikation verbunden sind, der Umfang und die Art der institutionellen Prägung

der Kommunikation, der Grad der Formalität/Informalität des typischen Verwendungszusammenhangs der jeweiligen Kommunikationsformen und der Grad von empraktischer/apraktischer Kommunikation (Brünner 1993, 741).

2.3 Formelle versus informelle Kommunikation

In Unternehmen und Organisationen sind die zur Informationsverbreitung bestimmten Kommunikationswege innerhalb einer Hierarchiestufe und entlang einer definierten Kommunikationskaskade über die hierarchischen Ebenen hinweg weitgehend vorgegeben. „Ziel dieser formalen Kommunikation ist es, die Arbeitsabläufe möglichst effizient zu gestalten. Typische Inhalte der abwärtsgerichteten Kommunikation bestehen aus Anweisungen an die Untergebenen, um deren Arbeit zu steuern oder um Informationen weiterzureichen“ (Kantus 2006, 3). Dagegen wird in der aufwärtsgerichteten Bottom-up-Kommunikation etwa Vorgesetzten über Vorgänge in deren Zuständigkeitsbereich berichtet. Die seitwärtsgerichtete Kommunikation betrifft die Informationsvermittlung und den Austausch innerhalb einer Hierarchieebene. Dies kann unter Mitarbeitern einer Abteilung stattfinden, die telemedial vermittelt ständigen Kontakt miteinander haben oder direkt zusammenarbeiten, aber auch zwischen den verschiedenen Abteilungen der gleichen Hierarchiestufe. Diese horizontale Kommunikation ist wichtig, da es sich neben dem vorgegebenen, kanalisierten Austausch hierbei um weitgehend unstrukturierte, informelle Kommunikationsvorgänge und damit um eine häufige Quelle für die Entstehung von Informationsproblemen handelt. In der Praxis ist der horizontale Kommunikationsweg häufig gestört, da absichtlich Informationen zurückgehalten, verfälscht oder verzögert weitergegeben werden, um damit im rechten Moment einen persönlichen Vorteil zu erlangen. Dieses Verhalten ist besonders in den Führungsebenen zu beobachten, da Informationen zu erhalten und zu haben Machtgewinn bedeutet (vgl. Düster 1998, 113).

Sowohl Diskussionen wie auch Arbeitsgespräche können unterschiedliche Formalisierungsgrade aufweisen. Diese werden z. T. durch den örtlichen und/oder zeitlichen Rahmen festgelegt, in dem die Kommunikation stattfindet. Allerdings kann der Grad der Fachlichkeit wie der Formalität teilweise auch von den Interaktionspartnern in der Kommunikationssituation ausgehandelt werden (Brünner 1993, 742). Dannerer (1999) weist auf den untrennbaren Zusammenhang von

fachlicher Kommunikation und sozialer Interaktion in Besprechungen hin. Aufbau und Festigung von Machtbeziehungen, die Betonung der Verdienste der eigenen Arbeit, die Stützung der eigenen Argumente und die Darstellung der eigenen Position als ‚informiert‘ und die Markierung derselben als ‚mächtig‘ sind Funktionen, die kommunikative Handlungsmuster aus Teilnehmersicht zu erfüllen haben. Dies ist auch unter Zeit- und Freigabegesichtspunkten zu berücksichtigen. Zudem dreht sich die Besprechungskommunikation unter ranghöheren Mitarbeitern eher um hierarchisch-ökonomische Informationen, während rangniedere eher Sachlich-Technisches zum Ausdruck bringen (Dannerer 1999, 97f.).

Informelle Kommunikation wird hier nicht als unvermittelte Kommunikation verstanden, wie etwa bei Merten (1999, 118ff.), der eine Verwendung von Medien für informelle Kommunikation ausschließt. Informelle Kommunikation kann sich prinzipiell derselben Medien und Kommunikationsformen bedienen wie die formelle Kommunikation. Die Vorteile informeller Kommunikation liegen im Überbrücken von formellen Barrieren, die etwa im persönlichen Gespräch abgebaut oder überwunden werden können (Bruhn 1992, 165). Die Nichteinhaltung des Dienstweges wird sogar empfohlen, weil so „ein ausreichender Informationsfluss [...] gewährleistet“ ist (Stroebe 1996, 57), ohne andere Werte des hierarchischen Systems wie die Übersichtlichkeit, das Ansehen der Führungskräfte oder die Arbeitsintensität zu beschädigen.

Die informelle Kommunikation der Mitarbeiter untereinander beschränkt sich selten allein auf das Berufliche oder Fachliche. Es finden auch Gespräche statt, in denen Small Talk geführt wird, es wird über Kollegen geklatscht, gescherzt oder Privates erzählt. Diese Kommunikation lässt sich meistens als homileische Kommunikation¹¹ bezeichnen, da sie scheinbar lediglich die Unterhaltung der Interaktanten zum Ziel hat. Gleichzeitig hat homileische Kommunikation aber noch weitere Zwecke, die im Rahmen der Beziehungspflege zwischen den Gesprächspartnern liegen. Indem die Interaktanten Privates einbeziehen, erhalten sie die Gelegenheit, sich selbst darzustellen, Nähe zu demonstrieren bzw. erst herzustellen oder die Beziehung(en) untereinander zu vertiefen: „In der beruflichen Kommunikation erlauben sie [die homileischen Formen der Kommunikation; d. Verf.], die Orientierung an der institutionellen Rolle hin zu einer Orientierung an der

¹¹ Der Begriff geht auf Ehlich/Rehbein (1980) zurück.

persönlichen Identität zu verschieben.“ (Brünner 2000, 222). Insofern ist es wenig verwunderlich, dass homileische Kommunikation in und nach Konflikten verwendet wird, um Konfliktsituationen oder unangenehme Gesprächsinhalte zu entschärfen. Dies betrifft auch die Kommunikation von Mitarbeitern verschiedener Hierarchiestufen, etwa in Besprechungen oder Verhandlungen (vgl. ebd., 222).¹²

Beinahe stereotyp wird darauf verwiesen, dass informelle Gespräche von der Firmenleitung ungern gesehen werden (Kleinberger Günther 2003, 194f.). Sie haben aber durchaus Vorteile. Es ist möglich, durch informelle Mitarbeiterkommunikation die Effizienz und die Breite der Streuung von Informationen zu vergrößern. Diese Informationen speisen sich mitunter maßgeblich aus dem kommunizierten Erfahrungsschatz der Mitarbeiter. Nachteilig können sich dagegen Gerüchtebildung und Fehlinformationen sowie der Zeitbedarf auswirken, der durch eine verlangsamte Arbeitsgeschwindigkeit entstehen kann. Mögliche Eskalationsstufen von Konflikten, deren Entstehung aber nicht auf die informelle Kommunikation allein bezogen werden kann, sind außerdem soziale Ausgrenzung, Mobbing und kontraproduktives Verhalten einzelner Mitarbeiter bis hin zur Revolte.

Die Attribuierung der informellen Kommunikation durch Brünner, die in Abbildung 2 dargestellt wird, belegt diese Auffassung:

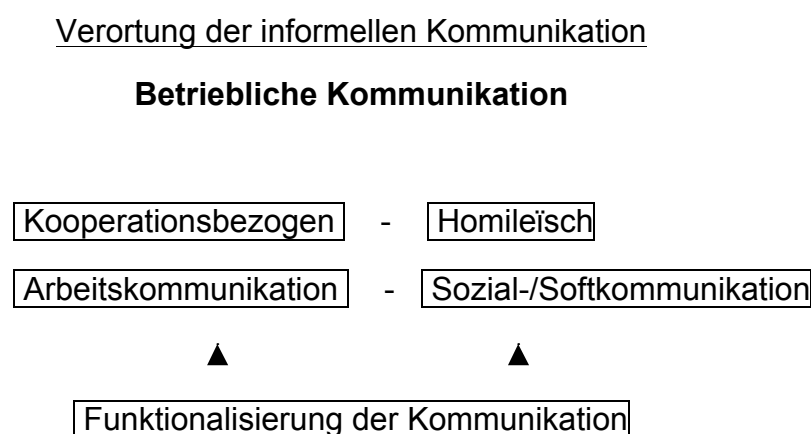


Abb. 2: Betriebliche Kommunikation
nach Brünner (2000, 14; Abb. 2).

¹² Homileische Kommunikation findet nicht nur in der internen betrieblichen Kommunikation statt, sondern auch in der externen: Brünner (2000, 222ff.) nennt hier Verkaufs- und Reklamationsgespräche oder Gespräche zwischen Fahrgästen und Taxifahrern.

Die Pole, zwischen denen sich die verschiedenen Eigenschaften bewegen, die Unternehmenskommunikation haben kann zeigt Abbildung 3 auf.

Kooperationsbezogene Kommunikation im Unternehmen

formell	<>	informell
sachlich	<>	hierarchisch
technisch	<>	wirtschaftsbezogen
fachintern	<>	fachextern
eigenständig	<>	subsidiär
empraktisch	<>	nicht-empraktisch

Abb. 3: Kooperationsbezogene Kommunikation
nach Brünner (2000, 17; Abb. 3)

Der informellen Kommunikation innerhalb einer Organisation kommt immense Bedeutung bei der Effizienzsteigerung zu. Informelle Kommunikation hat innerhalb einer Organisation einige positive Seiten und sollte deshalb nicht bekämpft, sondern vielmehr von der Organisationsleitung anerkannt und in die Kommunikationspolitik mit einbezogen werden (Kantus 2003).

Dass die informelle Mitarbeiterkommunikation in der Forschung lange vernachlässigt wurde, ist nicht zuletzt deshalb bedauerlich, weil gerade Formen mündlich basierter Kommunikation, wie sie die informelle Mitarbeiterkommunikation prägen, als besonders effizient gelten (Wever 1994, 47ff.)¹³. In neueren Studien wird ihr Anteil beispielsweise bei Managern mit bis zu 80% angegeben (vgl. Goecke 1997, 29).

2.4 Konzeptionelle Ebenen der Unternehmenskommunikation

2.4.1 Schriftliche Kommunikation

Schriftliche Texte in Unternehmen kommen in großer Vielfalt vor. Die verschiedenen Textarten lassen sich anhand ihrer Handlungsfunktionen grob klassifizieren: Sie

¹³ Prinzipiell kann sich die informelle Kommunikation freilich derselben Kommunikationskanäle bedienen wie die formelle.

können berichten, anleiten oder anweisen und betriebsintern und -extern eingesetzt werden. Beispiele für Berichte sind Geschäftsberichte oder Dokumentationen von betrieblichen Vorgängen, Anleitungsfunktion besitzen etwa technische Anleitungen (für Mitarbeiter oder für Kunden) oder die Packungsbeilagen von Medikamenten. Anweisungen unterscheiden sich von den Anleitungen dadurch, dass sie eher zielorientiert sind und nicht die Ausführung der einzelnen Schritte einer Handlung beschreiben. Dies können etwa Verhaltensrichtlinien für die Mitarbeiter oder die Führungskräfte sein oder – in der externen Kommunikation – Aufträge, Rechnungen oder Reklamationen (Brünner 2000, 228ff.). Ebenfalls zur schriftlichen externen Kommunikation eines Unternehmens gehören Werbung und Informationen über die Produkte oder Dienstleistungen, die ein Unternehmen anbietet. Diese Texte sind an Kunden bzw. potentielle Kunden gerichtet (ebd., 234f.).

Die schriftliche und die mündliche Kommunikation können in einem Unternehmen nicht strikt voneinander getrennt werden, da sie funktional miteinander verzahnt sein können. Dies bedeutet, dass ein schriftlicher Text das Ergebnis oder auch die Grundlage eines Gesprächs darstellen kann: Gesprächsleitfäden für Telefongespräche gehören dazu oder auch die Protokolle von Besprechungen. Die Grenzen von schriftlich verfassten und gesprochenen Texten werden auch unscharf, wenn etwa im Verkaufsgespräch auf einen Produktprospekt verwiesen und damit die Kommunikation erleichtert wird, weil so Beschreibungsprobleme vermieden werden. Gleichzeitig können schriftliche Unterlagen eine Informationsbasis für das Gespräch bilden und dieses steuern oder das Ergebnis von Gesprächen festhalten, das somit anderen Mitarbeitern zugänglich gemacht wird. Ferner gibt es auch Fälle, in denen geschriebene Texte Informationen enthalten, die einem Leser nicht schlüssig erscheinen und deshalb ein Gespräch zur Klärung von Verständnisproblemen notwendig machen (Brünner 2000, 237ff.).

2.4.2 Mündliche Kommunikation

Die betriebsexterne mündliche Kommunikation eines Unternehmens ist vor allem mit Themen befasst, die sich um die Produkte oder Dienstleistungen des Unternehmens drehen, also im weitesten Sinne den Einkauf, die Werbung und Beratung und den Verkauf betreffen (vgl. Brünner 2000, 35f.). Hierbei kann es sich um Beratungen,

Verkaufsgespräche, Verhandlungen mit (potentiellen) Geschäftspartnern, Reklamationsgespräche und Bewerbungsgespräche handeln (s. ebd., 36)¹⁴.

Die betriebsinterne Kommunikation betrifft vor allem die Mitarbeiter eines Betriebes. Damit sind einerseits Gespräche gemeint, die den organisatorischen und technischen Abläufen gewidmet sind, also Besprechungen, Planungsgespräche oder Konferenzen. Solche Besprechungen können verschiedene Grade der Formalität aufweisen bzw. auch relativ informell ablaufen. Bei der Kommunikation unter Mitarbeitern spielt die Hierarchie zweifelsohne eine Rolle. Dies tritt besonders in Kommunikationssituationen zu Tage, in denen diese Hierarchien konstitutiv für das Zustandekommen des Gesprächs sind. Das können etwa Gespräche zur Ansprache von Konflikten sein, Beurteilungsgespräche oder Arbeitsanweisungen, in denen üblicherweise die hierarchisch höhergestellte Person die Gesprächsführung übernimmt (s. Brünner 1986 & 1987; Fiehler 1980; 1993).

Eine besondere Situation innerbetrieblicher Kommunikation sind Arbeitsanweisungen und Gespräche, die dazu dienen, neue Mitarbeiter einzuarbeiten oder die Mitarbeiter aus- und fortzubilden. Besonders sind diese Situationen deshalb zu nennen, weil sie nicht zum normalen betrieblichen Alltag gehören und teilweise auch zeitlich oder räumlich getrennt von den Abläufen im Betrieb stattfinden. Dennoch können diese Gespräche für die damit befassten einzelnen Mitarbeiter Routinen darstellen: Ein Personalverantwortlicher, der häufig Bewerbungsgespräche führt, wird diese eher als Alltag empfinden als der Bewerber. Vom Ausmaß der Routine hängt es übrigens auch ab, ob die verschiedenen Gespräche als mehr oder weniger anstrengend empfunden werden (vgl. Brünner 2000, 36f.).

Informelle Gespräche oder Softcommunication sind – wie in Unterkapitel 2.5 dargelegt wird – für den betrieblichen Ablauf von großer Wichtigkeit. Sie finden prozentual gesehen häufig statt und gewährleisten in hohem Maße den Informationsaustausch, die Meinungsbildung und die soziale Koordination. Mitarbeiter schätzen diese kommunikativen Situationen, da sie es ihnen ermöglichen, effizienter zu arbeiten und frühzeitig latente Probleme zu thematisieren. Obwohl die Gespräche spontan sind und in nicht-strukturierten Konstellationen stattfinden,

¹⁴ Bei Brünner (2000, 36) findet sich ein Forschungsüberblick zur betriebsexternen mündlichen Kommunikation.

weisen diese Texte Strukturen auf. Es liegen erste Ergebnisse vor, die besagen, dass sie Eröffnungs- und Schlussequenzen besitzen, die je nach Textlänge fakultativ sein können, sowie einen obligatorischen Mittelteil, der die Information(en) übermittelt, und dass längere Texte zyklische Abläufe aufweisen (Kleinberger Günter 2003, 74).

2.4.3 Technisch vermittelte Kommunikation

Wie sich im dritten Kapitel zur Sprache im Netz zeigt, lassen sich die Konzepte von Mündlichkeit und Schriftlichkeit bei computervermittelter Kommunikation nicht ohne Weiteres bestimmten Kommunikationsformen zuordnen. Deshalb ist es notwendig, diese Formen der Kommunikation vorab in einem separaten Kapitel zu behandeln. Zudem hat der Einsatz des Computers mit seinen verschiedenen Anwendungen einige der schriftlich basierten Kommunikationsformen ersetzt, die vor der Verbreitung von Computern vorherrschend waren. Aber auch mündliche Kommunikation ist durch technische Mittel Veränderungen unterworfen: Das Telefon ersetzt die Face-to-face-Kommunikation, Telefonkonferenzen erleichtern die schnelle Kommunikation mehrerer Personen ohne Anfahrten, die ein persönliches Treffen erfordern würde, und ohne Rücklauf- und Bearbeitungszeiten, die im E-Mail-Verkehr zu erwarten wären (vgl. Brünner 2000, 250f.). Videokonferenzen könnten vielleicht eines Tages Sitzungen adäquat ersetzen, problematisch ist hier aber der beschränkte Sichtkontakt („Eye-contact-Dilemma“) und die dadurch verursachten Einschränkungen bei der Wahrnehmung des Interaktionsverhaltens der Interaktionsteilnehmer, die zur Folge haben, dass Gestik und Mimik nur sehr begrenzt wahrgenommen werden können und direkter Blickkontakt nicht möglich ist: Dies „resultiert aus einem Blickfehlwinkel, der [...] ursächlich in erster Linie auf die Anbringung der Kamera oberhalb des Monitors zurückgeht – und damit letztlich auf einen der zahlreichen technischen Parameter der Videokonferenz“ (Schulte 2003, 44).

Schriftlich basierte Kommunikationsformen bedienen sich des Faxgeräts und des Intranets/Internets. Das Fax hat Telex und Telegramm verdrängt, weil es deren Funktionen mit mehr Effizienz und weniger Mühe übernehmen konnte: Ein in Papierform vorliegendes Dokument wird digitalisiert und über ein Telekommunikationsnetzwerk versendet, so dass der Empfänger eine identische Kopie auf Papier besitzt. Diese Funktion wurde ab den 1990ern von der E-Mail und

deren Anhangfunktion übernommen, während das Fax heute nur noch dort verbreitet ist, wo Dokumente mit rechtsgültigen Unterschriften übersandt werden müssen (Dearnaley 2001, 133). Der Einsatz von Computern bedeutet einerseits eine immense Arbeitserleichterung, weil die Kommunikation im Allgemeinen ohne Umwege und mit wenig Kosten (abgesehen von der Anschaffung und Wartung der Geräte) erfolgen kann und es möglich ist, innerhalb von Netzwerken von verschiedenen Computern aus auf Dokumente zuzugreifen oder große Datenmengen auszutauschen und so die Mitarbeiter besser miteinander koordiniert werden können. Andererseits verändern sich die Regeln des Umgangs miteinander, eine größere Teilhabe an Entscheidungsprozessen wird möglich und Hierarchien werden als flacher empfunden (Brünner 2000, 251f.)

2.5 Softcommunication – Desiderat der Wirtschaftslinguistik

Mit „Softcommunication“ bezeichnet man „alle kommunikativen Sprachhandlungen, die im nicht strukturierten Rahmen wie beispielsweise bei Sitzungen, Besprechungen, Arbeitsanweisungen etc. vorkommen, und umfasst daher weite Bereiche der kommunikativen Tätigkeit im beruflichen Bereich“ (Kleinberger Günther 2005, 74). Das bedeutet, dass sich bei der beruflichen Kommunikation Textsorten aus einem sehr weitgefächerten Spektrum antreffen lassen. Diese reichen in ihrer Ausgestaltung und Funktion von vorwiegend emotiv und kontaktspezifisch bis zu dominant fachspezifisch (s. hierzu Birker/Birker 1997). Kennzeichnend ist die bereits bei der Mitarbeiterkommunikation im Allgemeinen erwähnte Durchmischung von Privatem und Beruflichem, die sowohl mündliche wie auch schriftliche Texte betrifft. Die Übergänge zwischen beiden Sphären kommen fließend oder auch abrupt vor, ohne entsprechende Vorankündigungen, Einleitungen oder Übergänge (Kleinberger Günter 2003, 74): „The boundaries between work talk and social talk were by no means rigid and social talk regularly infiltrated business or on-task talk in the workplaces of our corpus“ (Holmes/Stubbe 2003, 93).

Im Wesentlichen handelt es sich bei Softcommunication um mündliche Texte, also um „Gespräche“ im klassischen Sinne mit zwei oder mehreren Teilnehmern, face-to-face oder medial vermittelt. Gleichwohl finden sich inzwischen auch im schriftlichen Austausch Texte, die unter den Bereich der „Softcommunication“ fallen, „vor allem E-Mails“ (Kleinberger Günter 2003, 74). Auch in computervermittelter

Kommunikation wird Softcommunication also funktionalisiert, hierzu gehören ebenfalls die Anwendungen im Intranet des Unternehmens (ebd., 74 & 80f).

Wie Kleinberger Günther (2003, 28) feststellt, liegen „zum gesamten Bereich der softcommunication [...] keinerlei Erfahrungen vor“. Dies liegt daran, dass Gesprächssituationen im Arbeitsalltag, die spontan entstehen, bisher noch kaum eine Untersuchung erfahren haben (ebd.). Hierbei muss aber auch bedacht werden, dass dieser Arbeitsalltag sich in kommunikativer Hinsicht als sehr komplex darstellt. Es fließen auf verschiedenen Ebenen Aspekte ein, die es erschweren, den Arbeitsalltag angemessen zu erfassen, darzulegen und zu analysieren (s. Kleinberger Günther 2005, 73). Dies führt dazu, dass die notwendigen mündlichen Daten nur schwierig zu beschaffen sind: „Gänzlich fehlen konkrete Aufnahmen von Alltagssituationen im innerbetrieblichen Bereich, ob das nun unstrukturierte Kommunikationsabläufe im Arbeitsalltag sind oder aber Softcommunication-Situationen: Verwendbare Daten liegen nicht vor.“ (Kleinberger Günther 2003, 221). Hinzu kommen die Probleme der Personen, die diese Daten analysieren sollen, da für sie Schwierigkeiten im Verstehen und im Interpretieren unausweichlich sind (ebd. 76f.). Bei ihrer Bewältigung scheint man auch nach mehreren Jahrzehnten Gesprächsforschung nicht weiter gekommen zu sein (ebd., 221), dabei hat sich der Bedarf an „empirischen Arbeiten aus linguistischer Sicht zur Implementierung neuer Medien und deren Auswirkungen auf das kommunikative Verhalten der Mitarbeiterinnen in Betrieben“ (ebd., 81) weiter erhöht. Auch im Bereich der Berücksichtigung mündlicher Fachkommunikation hat das Bedauern über die mangelhafte Daten- und Analyselage „nicht zu einer verstärkten Hinwendung zu mündlichen Daten geführt“ (Lenz 1993, 342). Man beschränkt sich vorerst auf die Untersuchung von schriftlich übermittelter „Softcommunication“, jedoch ist es „ebenso schwierig wie im mündlichen Bereich entsprechende Daten aus den Firmen zur Verfügung gestellt zu bekommen“ (Kleinberger Günther 2005, 77). In diesem Sinne fordert Kleinberger Günther (2003): „Empirische Erhebungen in Betrieben sollen veröffentlicht werden und für weitere Forschungsarbeiten als Grundlage oder Ausgangspunkt zur Verfügung stehen“ (ebd., 56). In diesem Sinne weist sie auf verwertbare Online-Korpora hin, wenn sie von „E-Mails, firmeninternen Chats, Pins, Boards und Notizen“ spricht (Kleinberger Günther 2005, 77).

3. Sprache im Netz

Die Arten und Weisen der sozialen Organisation im oder über das Internet sind in den vergangenen 15 Jahren in vielfältiger Weise das Objekt von Untersuchungen gewesen – wenn auch nicht immer unter der Perspektive des sprachlichen Handelns (s. hierzu z. B. Baym 1995, Jones 1997, Surrat 1998, Thimm 2000). In Döring (2000) werden die Gründe für kommunikative Übergänge von computervermittelter und Face-to-face-Kommunikation unter dem Aspekt der romantischen Kontakthanbahnung betrachtet und verschiedene Varianten dieser Übergänge beschrieben. Solche Übergänge spielen auch bei Janich (2002) im Zusammenhang mit einer universitären E-Mail-Liste eine Rolle: Sobald komplexere Fragen zu klären sind, wird das persönliche Gespräch gesucht. Dies überrascht umso mehr, als über die Reply-Funktion, also das Anzeigen und Mit-Versenden bisheriger Beiträge, die zu verhandelnde „Aktenlage“ als historischer Überblick und für alle Beteiligten als Referenz zur sachlichen Bezugnahme und Bearbeitung vorliegt. Während Gräf (1997) untersucht, wie sich soziale Netzwerke durch das Internet verändern, analysiert Kasperski (1998) das Gruppenverhalten in Newsgroups.

Die Nettikette und damit die Formen des gegenseitigen Umgangs stehen u. a. bei Storrer/Waldenberger (1998) und Shea (1994) im Vordergrund. Es lässt sich bisweilen feststellen, dass sich die Formulierung der Anrede dann als große Schwierigkeit gestalten kann, wenn sich die Teilnehmer unterschiedlich gut kennen (Janich 2002, 223). Häufig fehlt die Anrede ganz (Quasthoff 1997, 43). Dies ist möglicherweise mit größeren kommunikativen Unsicherheiten verbunden als der geg. misslungene Versuch einer Anrede – in diesem Zusammenhang verweist Janich (2002) auf die Unterschiede zwischen Unhöflichkeit und Unbeholfenheit (ebd. 223).

Verallgemeinernde Aussagen, was das Verhalten „im Internet“ angeht, sind ebenso unzulässig wie Aussagen über *die* Sprache des Internet, da situationale Faktoren und die Zusammensetzung der jeweils teilnehmenden Nutzer ausschlaggebend sind (Janich 1994, 256; vgl. Kleinberger Günther/Wyss 1996). Auch wenn es sicherlich nicht *die* Sprache im Internet gibt, kann dennoch global gesagt werden, dass die Veränderung von Kommunikationsmitteln ihren

Niederschlag in sprachlichen Veränderungen und im Wandel kommunikativer Gewohnheiten findet. So treten in der maschinenvermittelten Kommunikation Variationen in der Sprache auf, die im Zusammenhang mit der jeweiligen Kommunikationsform und der kommunikativen Situation stehen, aber ganz klar durch die technischen Gegebenheiten der jeweiligen Geräte beeinflusst werden: „Die Kommunikation in den Netzwerken ist nicht neu erfunden worden, sie hat sich nur den spezifischen Eigenheiten des Mediums angepaßt“ (Hau 1997, 86).

Durch diesen Einfluss ist aber auch ein Wandel im sprachlichen Stil zu verzeichnen, wie etwa die gelegentliche Auslassung von Grußformeln im E-Mailverkehr. Die Ausdehnung dieses Wandels lässt sich aber weder für einzelne internetbasierte Kommunikationsformen und schon gar nicht für deren Gesamtheit verallgemeinern. Darüber hinaus verändern sich soziale Beziehungen bzw. die Wahrnehmung dieser, weil es möglich ist, sie ständig losgelöst von Raum, Zeit und bestimmten Kontexten zu pflegen und dabei die Grenze zwischen Face-to-face-Kommunikation und vermittelter Kommunikation aufzulösen. Außerdem werden die Grenzen zwischen Standard- und Nichtstandardsprache undeutlicher (Schlobinski 2006, 10f.). Dabei werden Diskursgewohnheiten internationalisiert und die Kommunikation lehnt sich an Alltagssprachliche Normen an. Die Zwecke und Formen der Kommunikation differenzieren sich zudem immer mehr (s. Schmitz 2004).

Zur Beschreibung der Sprache im Netz bietet es sich an, mit den Begrifflichkeiten von (konzeptioneller) Mündlichkeit und Schriftlichkeit zu arbeiten (s. Kapitel 3.1.1) und die Synchronizität bzw. Asynchronität (s. Kapitel 3.1.2) einer Kommunikationssituation zu betrachten (vgl. Linke et al. 2004, 287). Die schriftlich basierte Kommunikation über SMS¹⁵, E-Mail, Instant Messenger und im Chat ersetzt funktional Situationen, die vorher typischerweise immer zur Mündlichkeit (Face-to-face-Kommunikation oder per Telefon) gehörten, wie etwa ein kurzer direkter Dialog der Form:

A: Bleibts bei heute Abend um acht?

B: Ja, klar.

A: Ok, bis dahin.

¹⁵ Die SMS gehört natürlich nur bedingt zur computervermittelten Kommunikation, ihre eigentliche Domäne ist das Mobiltelefon. Sie wird, abgesehen von ihrer Position in dieser Aufzählung, hier keine weitere Beachtung finden, kann aber natürlich in dieser Aufzählung nicht fehlen.

B: Ja, bis dann!

Die sich aus dieser Situation entwickelnden Konventionen dienen dazu, die kurze, schriftlich basierte Distanzkommunikation zu erleichtern und prägen diese gleichzeitig in sprachlicher und stilistischer Hinsicht (vgl. Storrer 2009, 2214).

3.1 Computervermittelte Kommunikationsformen

3.1.1 Konzeptionelle und mediale Mündlichkeit und Schriftlichkeit

Schriftlichkeit und Mündlichkeit: Noch sind Videokonferenzen und Telefonieren übers Internet technisch sehr aufwändig; daher wird per E-Mail, auch über Mailinglisten und Newsgroups, so viel geschrieben wie schon lange nicht mehr. Man schreibt aber, indem man sich einiger Merkmale mündlicher Kommunikation bedient, also informell, oft ohne viel Rücksicht auf Orthographie und langes Feilen am Text. Internet-Kommunikation ist also eine hybride Form, ein besonderer Zwitter zwischen mündlich und schriftlich. (Schütte 2002, 353)

Es kann grundsätzlich zwischen mündlicher und schriftlicher Kommunikation unterschieden werden. Diese scheinbar banale Aussage soll begrifflich um *konzeptionelle* Mündlichkeit und *konzeptionelle* Schriftlichkeit erweitert werden (Koch/Oesterreicher 1985, 23): Ein Gespräch im vertrauten Freundes- oder Familienkreis steht konzeptionell betrachtet der Mündlichkeit viel näher als etwa eine mündliche Prüfung. Die Prüfungssituation erfordert eine sehr formelle Sprache, die sich konzeptionell nah bei der Schriftlichkeit befinden kann. Eine Urlaubskarte an gute Freunde fällt hingegen konzeptionell mündlicher aus als ein Bewerbungsanschreiben. Anhand dieser wenigen Beispiele wird deutlich, dass das Medium und der Kontext die Wahl der Ausdrucksmittel beeinflussen (Dürscheid 2003, 39). So sind konzeptionelle Mündlichkeit/Schriftlichkeit u. a. abhängig von der Vertrautheit der Kommunizierenden und dem Grad an Privatheit bzw. Öffentlichkeit im Kontext der Kommunikation: „In den computerbasierten Medien entsteht derzeit nun eine noch komplexere Mischung“ (Weingarten 2001, 1145). Entscheidend ist dabei nicht nur die räumliche¹⁶ Nähe, sondern auch „die emotionale und soziale Nähe“ (Storrer 2001, 445). Eine solche „Sprache der Nähe“ (ebd.) ist typischerweise von einer offenen und dialogischen Themenentwicklung gekennzeichnet, sie

¹⁶ Damit ist nicht unbedingt Nähe in Form von gemeinsamer körperlicher Anwesenheit gemeint. Räumliche Nähe besteht nämlich auch, wenn sich mehrere Personen im selben Chatroom aufhalten (Storrer 2001, 446).

gestaltet sich spontan und emotional, während konzeptionelle Schriftlichkeit von Distanz auf räumlicher, zeitlicher, sozialer und emotionaler Ebene gekennzeichnet ist. Die Themenentwicklung erfolgt eher monologisch, Gelegenheiten, dabei zu kooperieren, haben die Rezipienten nicht (ebd.). Weiterhin können Mündlichkeit und Schriftlichkeit hinsichtlich ihrer Medialität unterschieden werden. Mediale Mündlichkeit und Schriftlichkeit sind nicht auf einem Kontinuum angesiedelt, da, je nach Wahl des Mediums, ihre Realisierung auf phonetischem oder graphemischem Wege erfolgt (ebd.). Im hier abgesteckten Rahmen werden wir es immer mit medialer Schriftlichkeit zu tun haben.

Konzeptionelle Mündlichkeit zeichnet sich wegen der sie konstituierenden Bedingungen durch eine Reihe von Eigenschaften aus. Dazu gehört die Verwendung einfacher Lexik mit wenig Variationen, die umgangssprachlich und von Dialekten geprägt ist. Außerdem werden Interjektionen, Partikeln und Floskeln verwendet, die typischerweise die gesprochene Sprache prägen (Storrer 2009, 2219). Die Syntax ist parataktisch, der Satzbau kann Fehler aufweisen und Konstruktionen, die sprechsprachlich sind. Auf Textebene fehlen zum Teil Kohäsionsmittel und Gliederungssignale, die Themenentwicklung ist „eine freie, assoziative, dialogisch gesteuerte“ (ebd.). Auf kommunikativer Ebene finden sich Charakteristika der Face-to-face-Kommunikation unter miteinander Vertrauten wieder. Die Interaktanten wechseln sich als Sprecher und Hörer ab, und es besteht die Möglichkeit einer Rückmeldung während der Interaktion. „Äußerungen werden spontan getätigt, die Themenentwicklung ist offen“ (ebd., 2219).

3.1.2 Synchronizität und Asynchronität

Wie oben schon angemerkt, übernimmt der schriftliche Austausch über SMS, E-Mail, Chat, Newsgroups und Instant Messenger Funktionen, die vorher weitgehend der gesprochenen Sprache vorbehalten waren, wie etwa ein kurzer Austausch mittels eines direkten Dialogs in der Face-to-face-Kommunikation. In der computervermittelten Kommunikation gibt es synchrone und asynchrone Kommunikationsformen, wobei synchron diejenigen sind, bei denen die jeweiligen Botschaften mit sehr kurzem zeitlichen Abstand ausgetauscht werden und die Interaktanten sich an der Kommunikation zur selben Zeit beteiligen. Asynchron sind dagegen jene Kommunikationsformen, die mit zeitlicher Verzögerung erfolgen. Weil bei synchronen Medien die Interaktanten gemeinsam und gleichzeitig am Verlauf der

Kommunikation beteiligt sind, weisen diese Kommunikationsformen eher mehr Merkmale der gesprochenen Sprache auf (Storrer 2009, 2219).

3.2. Analyse computervermittelter Kommunikation

Der Einsatz von Medien macht sich in jeder kommunikativen Handlung als deren medienspezifischer Anteil bemerkbar. Durch die Medien entwickeln sich Konventionen, mittels derer die kurze Distanzkommunikation über Schrift erleichtert und gleichzeitig geprägt wird (Storrer 2009, 2214). Bei den sprachlichen und interaktiven Phänomenen der Online-Sprache muss deshalb beachtet werden, dass sie zum Teil intentionale Gründe haben, andererseits aber auch das Produkt der technischen Parameter sind, so dass grundsätzlich zwischen den medialstrukturellen und den stilistischen Aspekten sowohl von Sprache als auch von Kommunikationsformen zu unterscheiden ist (Kallmeyer 2000, 292; s. auch Klein 1985). Aufgrund der oft gebotenen Schnelle kommt es zu produktionsbedingten Normabweichungen (Flüchtigkeitsfehler). Diese Flüchtigkeit wiederum führt u. a. zu an Dialekten angelehnter Schreibung und zu Regionalismen, die Beiträge sind kurz und auf Dialogizität ausgerichtet. Außerdem sind die Beiträge von Intertextualität und dem Umgang mit Humor und Ironie gekennzeichnet. Es finden sich zudem neue Zeichencodes und kreativ-poetische Formen (s. Günther/Wyss 1996, 70ff.).

Kommunikative Stile (s. Kapitel 5.2.2) bündeln soziale Bewertungen der Sprachverwendung und machen sie als Leitbilder verfügbar. Dies gilt besonders auch für die Medienwahl und -nutzung. In ähnlicher Weise spiegeln sich die Veränderungen der gesellschaftlichen Normorientierung im nicht ganz so strengen Umgang mit der Orthographie – auch in der Arbeitskommunikation per E-Mail werden schnelle Mitteilungen vielfach nicht mehr Korrektur gelesen. Ob darüber hinaus die sprachliche Experimentierfreude von Internetnutzern mit ihrer Adaptierung von Ausdrucksmitteln unterschiedlicher Herkunft wie der Comic-Sprache, der Symbolisierung von Emotionalität und Expressivität durch Emoticons/Smileys, der Dehnung und Vervielfachung, ironischer literarischer Reminiszenzen oder dem Spiel mit dem englischen Computerjargon auf Dauer eine Rolle spielt, ist noch nicht absehbar. Dagegen lohnt die soziostilistische Betrachtung der Zusammenhänge von Medienwahl und hierarchischer Stellung bestimmt (Kallmeyer 2000, 292f.).

Die Nutzung des Internets als Arbeitsmedium bringt jedoch andere Kommunikationsweisen hervor als die spielerisch orientierte Kommunikation in „virtuellen Gemeinschaften“ (vgl. Schütte 2000, 143 & 167). Für diese spielorientierte virtuelle Welt des Internet diagnostiziert Krämer (ebd., 50) eine Depersonalisierung, da die Interaktion zwischen symbolischen Repräsentationen stattfindet und nicht zwischen wahrnehmbaren Personen. Dies geht mit einer „Dispensierung kommunikativer Verantwortung“ einher (ebd., 51). Demgegenüber sind die Arbeitsprozesse in Unternehmen und die damit verbundene computervermittelte Kommunikation weiterhin personal bezogen und von kommunikativer Verantwortung geprägt. Die Bedeutung dieser Nutzungsformen wird zunehmen und insofern wird es unterschiedliche Internetkulturen geben, die nebeneinander existieren.

Computervermittelte Kommunikation ist dadurch gekennzeichnet, dass sensorische Informationen fehlen und die Interaktanten einander anonym gegenüber treten können. Es werden also einige Kommunikationskanäle ausgeblendet, die in der Face-to-face-Kommunikation selbstverständlich sind. Beim Mailen oder Chatten sieht, fühlt und hört man den Gesprächspartner nicht, man weiß vielleicht auch viel weniger über ihn als über Personen aus dem nicht-virtuellen Umfeld. Somit wird die Anonymität befördert und das Anlegen virtueller Identitäten, die mit der realen Identität nicht viel gemeinsam haben müssen, weil Alter, Geschlecht, Herkunft, Stellung, Beruf und Hobbies frei erfunden sein können. Andererseits kommt es gerade dank Foren zur Gruppenbildung, indem sich Menschen gleicher Interessen treffen und miteinander in Austausch treten. In solchen Gruppen ist die Anonymität niedrig, man kennt sich und ist in der Lage, die anderen einzuschätzen. In solchen Gruppen entwickelt sich hinsichtlich der Kommunikation ein spezieller Gruppenstil heraus, innerhalb dessen auch Normen dahingehend aufgestellt werden, welches kommunikative Verhalten adäquat ist (Schütte 2002, 353f.).

Beschleunigung und Informalität sind häufig festgestellte strukturelle Eigenschaften computervermittelter Kommunikation. Es scheint, als würde bevorzugt, was der Beschleunigung der Kommunikation dient. Die Anreden sind informell, bis hin zum sofortigen Duzen, und man kommt in einer E-Mail oft ohne Umschweife auf sein Hauptanliegen zu sprechen, ohne wie beim Briefschreiben lange höfliche Vorreden zu machen. Nicht nur deshalb sind die Mails oft viel kürzer als herkömmliche Briefe, sie stellen keine Texte „für die Ewigkeit“ dar. In seltsamem

Kontrast dazu werden aber die Beiträge in Mailinglisten und Newsgroups oft jahrelang auf öffentlich zugänglichen Servern archiviert. Es wäre näher zu untersuchen, ob die besondere Informalität wirklich auf die gesamte Internet-Kommunikation bezogen werden darf und ob sich darin tatsächlich ein bestimmter angloamerikanischer Einfluss auf die Kommunikationskultur zeigt (Kallmeyer 2000, 255).

3.3. Online-Foren

Die intranetbasierte Forenkommunikation vereinigt Merkmale von interpersonaler, Tertiär- und Massenkommunikation¹⁷. Merten zufolge (1999) bedienen sich das Internet und seine Codierung des optischen Wahrnehmungskanal. Damit sind Online-Foren als Tertiärmedien Luhmann gemäß als Massenmedien einzuordnen, „die sich zur Verbreitung von Kommunikation technischer Mittel der Vervielfältigung bedienen [...], sofern sie Produkte in großer Zahl mit noch unbestimmten Adressaten erzeugen“ (Luhmann 1996, 10).

Definitiv sind Foren Newsgroups, also öffentlich zugängliche, auf Servern gespeicherte und strukturierte Sammlungen von Daten unterschiedlicher Art, meist Texte. Jeder User kann Beiträge oder Postings verfassen und an eine Newsgroup oder mehrere Newsgroups senden (posten), wo sie von allen anderen Usern abgerufen werden können. Die Struktur der Postings ähnelt der von E-Mails, sie setzen sich aus Header, Body und Signaturen zusammen, wobei Signaturen nicht obligatorisch sind. Der Header enthält eventuell die E-Mail-Adresse des Posters, außerdem seinen Nutzernamen, eine Betreff-Zeile (Subject) sowie Datum und Uhrzeit des Postings, fakultativ auch eine Identifikationsnummer. Header werden zum Teil automatisch durch die Newsreader-Software generiert (Protokolldateien), zum Teil durch den Verfasser des Artikels gestaltet, so dass sich hieraus Gelegenheiten zu möglichen Verhüllungs- oder gar Täuschungsmanövern ergeben, was die tatsächliche Quelle des Postings angeht (Beck 2006, 103).

¹⁷ Im Sinne von Harry Pross (1970, 129) werden Primärmedien (Gestik, Mimik, Tanz) von weiter kodierten Medien unterschieden, bei denen einerseits die Verwendung technischer Geräte auf Seiten des Kommunikators (Sekundärmedien wie Schrift, Druck, Musik, Graphik) und andererseits auch auf Seiten des Empfängers (Tertiärmedien wie Telegraph, Radio, Film) notwendig ist (s. auch Habscheid 2000, 137; Holly 1997, 69f.).

Foren stellen eine konzeptionell mündliche, asynchrone, höchstens quasi-synchrone Form der medialen Schriftlichkeit dar. Sie sind – zumindest außerhalb von Intranet-Foren – grundsätzlich öffentlich¹⁸. Die Beiträge lassen sich mittels der Zitierfunktion aufeinander beziehen, wobei im Allgemeinen nur die Teile eines Beitrags zitiert werden, auf die ein anderer Forenteilnehmer eingehen will. Durch mehrere zu einem Thema gehörende Beiträge, die auf einen initialen Beitrag folgen, entstehen Threads. Sofern Threads oder einzelne Posts nicht seitens der Moderatoren gelöscht werden, ist die Kommunikation beständig und beinhaltet außerdem die Möglichkeit der passiven Teilnahme (Winkel 2005, 126). Kennzeichen von Forensprache sind umgangssprachlicher Stil, situationsgebundene Kommunikation und Sprachökonomie durch Inflektive (z.B. **grins**), Abkürzungen und Akronyme (z.B. *lol*). Auch Mündlichkeitsmerkmale wie *nich*, *nen*, *biste* sind charakteristisch (vgl. Siever 2006, 77ff.).

Foren sind insofern emotionsarm, als dass körperliche und mimische Signale („back-channel-behaviour“) nicht übermittelt werden, obwohl diese wesentliche Elemente von Kommunikation darstellen (Hess-Lüttich/Wilde 2003, o.S.). Deshalb werden Mittel verwendet, mit denen, über den Inhalt des Textes hinaus, Nonverbales angezeigt werden kann. Dabei handelt es sich einerseits um so genannte Emoticons, aus Satzzeichen und/oder Buchstaben zusammengesetzte kleine Grafiken (etwa ;-) oder :D), die mimische Gesten darstellen sollen (Storrer 2009, 2220). Wie Inflektive (z.B. **hust**) drücken sie Gefühle, Einstellungen und Handlungen aus (Schlobinski 2001). Einen wesentlichen Unterschied zu Mimik und Gestik weisen sie aber auf: „Während Mimik und Gestik im Face-to-face-Gespräch nicht ausgeblendet werden können, ist der Einsatz von Emotikons optional. Es handelt sich also um intentional gesetzte Zeichen“ (Storrer 2000, 170). Außerdem ist es nicht so, dass Emoticons wie Mimik und Gestik „die Äußerungsturns begleiten“. Stattdessen sind sie „in sie integriert“ (Storrer 2001, 7).

„Soundwörter“ (z.B. *ups*, *hmm*) ahmen Äußerungen nach, wie sie in einer mündlich stattfindenden Kommunikation hörbar wären. Zusätzlich kann mittels Großbuchstaben eine erhöhte Lautstärke angedeutet werden (Rüggenberg 2007, 31).

¹⁸ Die Intranetforen sind innerhalb des Intranets natürlich ebenfalls öffentlich. Sie sind keineswegs als intime oder private Sphären zu betrachten.

Mit dem Internet sind Kommunikationsformen entstanden, bei denen die Interaktanten weder physisch anwesend sein, noch sich synchron an der Interaktion beteiligen müssen. Dennoch finden sich viele sprachliche Mittel, die auf die Situationsgebundenheit verweisen (Koch/Oesterreicher 1994, 587). Sowohl die Situationsgebundenheit als auch die Herstellung von Situationen wird mit Hilfe von Kontextualisierungshinweisen ausgedrückt, die aufgrund kulturspezifischer Konventionen das Hintergrundwissen der Interaktanten ansprechen (Deppermann/Spranz-Fogasy 2001, 1153). Dabei kann es sich um „nicht-propositionale, verbale, para- und non-verbale Phänomene“ (ebd.) handeln. Für Foren kommen in Frage: „formelhafte Wendungen, Kode-Wahl, Lautstärke [...], Segmentierung, Mimik“ (ebd.). Bei diesen Phänomenen handelt es sich um „flexibel einsetzbare Interferenzhinweise“ (ebd.).

Aufgrund der Asynchronität von Forenkommunikation ist es möglich, längere Beiträge – auch solche eher monologischen Charakters – zu verfassen, ohne dass es den anderen Usern unmöglich wird, den Bezug der Beiträge zu verstehen oder ihre Intention einzuordnen. Ebenfalls ist es möglich, dass längere Zeit vergeht, bevor ein Thread wieder aufgenommen und fortgeführt wird bzw. dass ein Thread für längere Zeit nicht an Aktualität verliert. Da die bereits verfassten Beiträge vorhanden sind, ist eine Kontextualisierung immer möglich. Zur Kontextualisierung trägt weiterhin bei, dass Aussagen aus anderen Beiträgen zitiert werden können. Somit ist der genaue Bezug von Äußerungen erkennbar, der kommunikative Ablauf ist nicht an eine Chronologie gebunden. Darüber hinaus können zusätzlich auch andere Texte kopiert, Links gesetzt und Bilder oder Filme hochgeladen werden (s. Schuegraf/Meier 2005, 427f.).

Der individuelle Nutzen von Foren ist sehr unterschiedlich. Einige dienen lediglich der Bekanntmachung und Verbreitung von Informationen oder Angeboten, andere der gemeinsamen Lösung von Problemen, der Beantwortung von Fragen, aber auch der wechselseitigen Hilfe und Unterstützung in besonderen Lebenslagen bzw. dem Erfahrungsaustausch von Menschen mit ähnlichen persönlichen Lebensgeschichten (Smith 1999, 201).

Für die untersuchten Foren sind mindestens drei eigenständige Netiketten isolierbar. Nettiketten regeln das soziale Verhalten der Teilnehmer. Sie lassen allerdings nicht zwangsläufig pauschale Rückschlüsse auf Stile und Konventionen

der Kommunikation zu, wie Untersuchungen zu E-Mail-Korpora gezeigt haben (Janich 1994, 19; Storrer/Waldenberger 1998, 65). Außerdem hängen Stil und Diskussionsverlauf nicht notwendigerweise miteinander zusammen, ebenso wenig besteht ein Zusammenhang zwischen Netikette und Diskussionsverlauf (vgl. Storrer/Waldenberger 1998). Um Teilnehmer, die sich nicht an die in der Netikette festgelegten Gepflogenheiten halten, aus Foren auszusperrten und den Datenverkehr zielführend zu halten, werden Moderatoren oder Administratoren eingesetzt. Sie entfernen Spam (Darstellungen, die unerwünscht Speicherplatz verbrauchen) oder Störer und Irreführer (Trolle). Moderatoren haben im Gegensatz zu Administratoren nicht die Möglichkeit, die technischen Bedingungen oder Softwareeigenschaften zu verändern, sie können aber Beiträge in passende Threads verschieben. Unzureichende Kenntnisse der Nettikette haben Flaming (aggressives Verhalten gegenüber anderen Nutzern) und persönliche Angriffe zur Folge (Beck 2006, 112), die ihrerseits von den Moderatoren verwarnt oder gemahnt werden bzw. zum Ausschluss der aggressiven Nutzer führen können. Burnett/Buerkle (2004 o. S.) stellten fest, dass sich Kommunikationsstörungen vor allem als Resultat von „hostile behavior, flaming, trolling, flame, cyber rape“ und in Form von Antworten auf Flaming ergeben.

Zur Charakterisierung von Diskussionsforen sind insbesondere spezifische Aspekte als abgrenzende Kriterien zu anderen Internetdiensten von Bedeutung. Handlungsweisen, die letztlich die Forenkommunikation blockieren und dazu führen können, dass die Teilnehmer sich zurückziehen, sind u. a. Redundanz, Kritik an Tipp- und Sprachfehlern und angeblich überzogene Reaktionen auf solche Kritik, die so weit gehen können, dass sich letztlich die Forendiskussion nicht mehr um das eigentliche Thema dreht. Damit hängen Diskussionen um eine Abweichung vom Thema zusammen und die Versuche zu definieren, welche Beiträge „off topic“ sind, sowie die ständige Anrufung der Moderatoren, Normverletzungen häufiger oder strenger zu ahnden. Ebenfalls kontraproduktiv kann es sein, wenn Nutzer eine Diskussion beenden oder das Forum verlassen (auch um ein neues Forum zu gründen), und darauf explizit hinweisen. Mit solchem Verhalten werden Reaktionen anderer Forenteilnehmer provoziert, so dass eventuell wieder ein langer Diskussionsthread entsteht (s. Schütte 2000, 175f.). Auch Flames und Spam (das Posten von unerwünschter Werbung oder anderen unerwünschten Inhalten) können

die funktionierende Kommunikation innerhalb eines Forums behindern (Buck 1999, 8). Schütte stellt zwei weitere Gefahren für eine effiziente Kommunikation in interaktiven Foren fest: Einerseits gäbe es zu wenige und andererseits zu viele Informationsangebote (Schütte 2001, 2).

3.4 Social Media und informelle Mitarbeiterkommunikation

Bei intranetbasierten Diskussionsforen handelt es sich um eines aus einer Vielzahl online verfügbarer Kommunikationsmitteln. Grundsätzlich bestehen keine Unterschiede zu anderen internetbasierten Kommunikationsmitteln, die nicht innerhalb eines Intranets stattfinden und deren Teilnehmerkreis folglich nicht beschränkt ist. Allein für den Zugang ist aber neben den technischen Voraussetzungen dafür auch eine Berechtigung für den abgeschirmten Bereich eines Intranets notwendig. Dies wird über Personalkontonummern bzw. eine externe Zugangsregelung gesteuert. Ein solcher Zugang ist über ein sogenanntes privates, also geschlossenes und gesichertes Netzwerk möglich, ein Virtuelles Privates Netzwerk (VPN). Die Virtualität besteht in der verschlüsselten Datenübertragung bei der Nutzung der üblichen Telefon- und Internetkabel. So wird auch bei Einwahl von außerhalb des Firmengeländes eine Quasi-Nähe durch den Daten-Fernzugang (Remote Access) zur Verfügung gestellt. Auf dem Firmengelände und in allen Zweigstellen ist der Intranetzzugang vereinfacht und z. B. für stationäre Büroarbeitsplätze dauerhaft eingerichtet. Zugriffs- und Anmelderechte, die wiederum durch Personalnummern und von Passwörtern geschützte Anmelde-Vorgänge gesteuert sind, regeln die Verfügbarkeit einzelner Anwendungen und Medien innerhalb des Firmen-Intranets. Damit können unterschiedliche Mitarbeitergruppen und einzelne Mitarbeiter mit unterschiedlichen Partizipationsmöglichkeiten versehen werden.

Es gibt jedoch auch die Möglichkeit, kommerzielle Online-Gemeinschaften zu bilden, an denen nicht nur die Mitarbeiter beteiligt sind, sondern auch die Kunden. Die Kunden werden einbezogen, ihr Vertrauen wird gefördert und ihr Verhalten beeinflusst. Dies erfolgt unter dem Gesichtspunkt des ökonomischen Kalküls (Hummerl 2005, 279). Bei solchen Gemeinschaften handelt es sich aber einerseits in weiten Teilen um externe Kommunikation, die ja nicht der Gegenstand der Untersuchung ist. Zudem trifft auf die Mitarbeiter der Fluggesellschaft und das von

ihnen genutzte Intranet-Forum die Idee der *Community of Practice* weitaus besser zu als die Vorstellung einer kommerziellen Online-Gemeinschaft:

Communities of practice are groups of people who come together to share and to learn from another face-to-face or virtually. They are held together by a common interest in a body of knowledge. They typically share information, experiences, insights, advice and solve problems. (...) a community of practice is a special type of informal network" (Wenger/McDermott/Snyder 2002, 3-5).¹⁹

Die Forschung zum Intranet in Unternehmen hat bereits erste Veröffentlichungen auch von sprachwissenschaftlicher Seite hervorgebracht, so die Analyse zur Mitarbeiterzufriedenheit bei Intraneteinsatz (Eizinger 2004) und die Literaturanalyse zur Rezeption von Online-Nachrichten (Dirlinger 2005). Die sprachliche Interaktion in privaten, nicht-kommerziellen Newsgroups ist von Wetzstein et al. (1995) untersucht worden. Dennoch besteht noch Forschungsbedarf: „In der Diskursanalyse [...] ist der Aspekt der Selbstorganisation bisher, beinahe möchte ich sagen: sträflich zu kurz gekommen“ (Menz 2002, 249).

Die Entwicklung des Web 2.0 entstand vorrangig im Privaten (Fritz 2007, 6). In Chatrooms tauschen sich Gleichgesinnte über alle möglichen Themen aus, in virtuellen Enzyklopädien sammeln sie Wissen, in Nachrichtenräumen Meldungen. Zunehmend entdecken auch Unternehmen die virtuelle interne Interaktion. Die Risiken sind gering, die Vorteile offensichtlich. Mittlerweile gibt es etwa bei IBM 27.000 Blogs, sogenannte „Bluepages zur Selbstgestaltung von Mitarbeitern“. Die Kommunikation in Unternehmen hat sich durch Web-Anwendungen stark verändert. Die Daten können von den Mitarbeitern fast beliebig erweitert werden, und auch hier finden Privates und Berufliches, Qualifikationen und Soziales Eingang in die Kommunikation. Jedem Beitrag werden seitens der Administratoren Schlagworte zugeordnet, die zum Bild des Mitarbeiters durch Widerspiegelung seiner Qualifikationen und Interessen beitragen. Wer regelmäßig Wissen zur Gemeinschaft beisteuert, aktualisiert dadurch von selbst sein Profil und lässt andere auf sein nunmehr kollektiv gewordenen Wissen virtuell zugreifen:

Der Nutzer wird zum Produzent, seine Meinungen und Kommentare werden Teil des Weltwissens (Kauss 2007, 39).

¹⁹ Zur Geschichte und Konzeption sogenannter Communities of Practice vgl. Wenger (1998), Schneider (1996), Wenger/McDermott/Snyder (2002).

So entstehen *Communities of Practice* (CoP), in denen neben Teamwork und Networking der *best-practice*-Gedanke die entscheidende Rolle spielt. Anstatt Rundbriefe und Fortschrittsberichte zu drucken, werden Blogs und Projektseiten eingerichtet. Den in der Literatur ermittelten sechs Motiven für die Teilnahme an einer CoP (Wissenserwerb, Gerechtigkeit, Anschluss, Selbstdarstellung, Autonomie, Rückmeldung) fügt Heiss (2005, 96) fünf weitere, empirisch ermittelte hinzu, nämlich Orientierung, Verhaltensökonomie, Ähnlichkeitserleben, Sinnggebung und sozialer Vergleich²⁰. Inwieweit diese Bedürfnisse sich in den Beiträgen im Intranetforum widerspiegeln, wird sich im Rahmen der Überprüfung des Korpus ergeben.

Der wenig beschränkte Austausch und die Offenheit von Mitarbeiterforen stellen natürlich auch Risiken dar. Nicht weniger als Informations- und Betriebsgeheimnisse, Datenschutz und Persönlichkeitsrechte stehen auf dem Spiel. Zudem wird auf Besprechungen und persönlichen Austausch in Unternehmen weniger denn je verzichtet, hier kann also kein ökonomischer Vorteil im Sinne einer Zeitersparnis verzeichnet werden. Dennoch stünden die Nachteile in keinem Verhältnis zu den Vorteilen und Möglichkeiten einer anpassungsfähigen und dynamischen Arbeitsorganisation (Kauss 2007, 39)²¹.

Dabei können Blogs für Unternehmen von Interesse sein, da sie unabhängig von Massenmedien über eigene Corporate Blogs Inhalte schnell und unkompliziert veröffentlichen und gleichzeitig mit Bezugsgruppen direkt kommunizieren können (Förster 2011, 162).

Die Beiträge in den Anfängen des Web 2.0 wurden vorrangig in der Profilierung als Experte auf internen Plattformen erzielt. In ihrer berechneten Funktionalisierung zur Rekrutierung von Ideen und Konzepten einerseits und Leistungsträgern durch die Personalabteilung andererseits stellen sie damit eine m. E. überwiegend zur Kategorie der formellen Kommunikation gehörige Ausprägung der internen Kommunikation dar. Wo informelle Inhalte auftauchen, werden sie maßgeblich sozial-kooperativ funktionalisiert. Die neuen, digital vernetzten Medien im sozialen Gebrauch werden hingegen als Social Media bzw. Mobile Social Media bezeichnet (Anastasiadis/Thimm 2011, 10). Sie sind informell orientiert. Formen

²⁰ Die Nennung erfolgt bei Heiss in dieser Reihenfolge, die dort wie hier absteigend gemeint ist.

²¹ „Experten ordnen die Idee zwischen Hype und Hybris ein, mit durchaus nützlichen Ansätzen für Unternehmen und Organisationen.“ (Kauss 2007, 39)

sozialer Gebrauchsmedien wie ‚Meinungsumfrage‘ im öffentlichen oder ‚Mitarbeiterbefragung‘ im internen Bereich werden hingegen als Social-media-Anwendungen bezeichnet.

Es entstehen neue Formen des internen Impression Makings und der Selektion. Der Nutzer wird zum Produzent, seine Meinungen und Kommentare werden Teil des Weltwissens. (Kauss 2007, 39)

4. Gespräche und Texte – Gespräche als Texte

Gespräche sind kein Selbstzweck. Sie dienen dem Austausch von Informationen oder der Herstellung und Aufrechterhaltung sozialer Beziehungen. In den meisten Fällen aber steht für die Teilnehmer darüber hinaus das gemeinsame Handeln im Zentrum ihrer Bemühungen: Konflikte werden gelöst, Probleme bearbeitet oder Verhandlungen geführt. (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001, 243)

Sprachliche Kommunikation besteht, grob auf ihre wesentlichen Bestandteile heruntergebrochen, aus „Anrede und Erwiderung“ (Henne/Rehbock 2001, 12). Somit stellt das Gespräch „die Grundeinheit sprachlicher Kommunikation“ dar (ebd.), unter der „jede sprechsprachliche, dialogische und thematisch zentrierte Interaktion“ zu verstehen ist (ebd., 255). Das Formulieren von Inhalten, wie es die Teilnehmer eines Gesprächs vornehmen, stellt einerseits das „Versprachlichen kognitiver Inhalte“ und andererseits „das Bearbeiten bereits produzierter sprachlicher Ausdrücke“ dar (Gülich 1994, 79). Beides lässt sich in einem Gespräch zwar voneinander trennen, beides ist aber auch miteinander verbunden. Um die Beiträge der Interaktanten während eines Gesprächs zu betrachten, bieten sich zwei Perspektiven an: Einerseits sind diese Beiträge selbst auch Interaktion, da die Formulierung von Äußerungen als Teil einer Interaktion und deshalb aufgrund der Interaktion stattfindet. Andererseits kann man die mit der Beitragsproduktion verbundene Arbeit als einen Prozess betrachten, der verschiedene Phasen hat (ebd.).

4.1 Textlinguistik und Gesprächsanalyse

4.1.1 Textlinguistik

Ein Text ist „[a]lles was Redeakt oder Gefüge von zusammenhängenden Redeakten ist [...], ob es sich nun um eine Begrüßungsformel wie Guten Tag oder um die Divina Comedia handelt“ (Coseriu 2007, 10).

Sprechakte sind nicht nur in der Pragmatik von Interesse, ihre Analyse beschäftigt auch die Textlinguistik. Die Textlinguistik weist über die Grenzen von Sätzen hinaus, indem sie sich für die Regularitäten interessiert, nach denen Texte konstruiert

werden²² (Brinker 2001, 12ff.). Hierbei geht es zunächst auch um die Frage, wie sich Texte klassifizieren und voneinander abgrenzen lassen, wie also Text als linguistische Einheit zu definieren ist und welche Sorten von Texten es gibt. Auf struktureller Ebene ist von Interesse, welche sprachlichen Elemente Texte konstituieren, wie diese Elemente miteinander zusammenhängen (Textkohärenz) und wie sie durch Kohäsion verbunden werden (Linke et al. 2004, 254f.). Die ehemals an sprachsystematischer Erfassung interessierte Textlinguistik nahm in der Regel keinen Bezug auf die kommunikativen Rahmenbedingungen, unter denen ein Text konstituiert und rezipiert wird (Brinker 2001, 12ff.), während diese von kommunikationsorientierten Textlinguisten, die Texte als kommunikative Einheit begreifen, mit einbezogen werden (Bußmann 2002, 693).

Die Textlinguistik beschäftigt sich also teilweise mit Phänomenen, die auch Gegenstand der Rhetorik und der Stilistik sind bzw. waren (Linke et al. 2004, 242; s. Hartung 2000, 83), es lassen sich aber heute direkte Entwicklungen von diesen Disziplinen zur Textlinguistik hin erkennen. Die Rhetorik der Antike war von der Erkenntnis geleitet, dass „man mit Sprache erkennbare und sich wiederholende Wirkung (auf Partner bzw. Publikum) erzielen kann“ (Kalverkämper 2000, 2). Dank der pragmatisch-kommunikativen Wende seit den 70er Jahren des 20. Jahrhunderts (Helbig 1987, 13) begann man bis „in die Dimension Kommunikation hinein“ zu forschen (Kalverkämper 2000, 1). Mit der Sozio- und der Pragmalinguistik kamen dabei Bereiche in den Fokus, „deren Vorhandensein und Wirken schon zweitausend Jahre zuvor, nämlich in der antiken Rhetorik, bekannt, analysiert und ganzheitlich beschrieben waren“ (ebd., 1f.). Dazu gehören der Partnerbezug in einer Kommunikation sowie die mit der Kommunikation intendierten Wirkungen, der Einbezug der Situation und „die mentale, sprachliche und körperliche Selbstkontrolle des Redners (/Schreibers)“ (Kalverkämper 2000, 4).

Die handlungsorientierte, oft auf Intentionen abzielende Sichtweise ist von der Sprechakttheorie nach Austin (1962) und Searle (1969) beeinflusst, da sie nach den Zielen eines Textes in einer konkreten Situation fragt (vgl. Hartung 2000, 85). Das bedeutet, dass sich die Funktion eines Textes ermitteln lässt. Die kommunikationsorientierten Ansätze sind neben der Funktion auch am Thema und

²² Einen geschichtlichen Abriss der Entwicklung vom Satz zum Text als Einheit linguistischer Analyse liefert Hartung (2000, 85ff.).

an der Situation eines Textes interessiert (Heinemann 2000a, 511). Die kommunikative Funktion besteht aus drei Elementen: den situativen Bedingungen, den kommunikativen Intentionen und den angekündigten Erwartungen bzw. Forderungen (s. Hartung 2000, 86). Hierbei müssen selbstverständlich die Interaktionspartner und die sozialen wie kommunikativen Bedingungen miteinbezogen werden, unter denen Texte interaktiv entstehen. Deshalb ist es unerlässlich, die propositionale und die illokutionäre Struktur eines Textes zu berücksichtigen: Das mit dem Text verfolgte Ziel kann explizit oder subsidiär mit Illokutionen ausgedrückt werden und wird vom Interaktionspartner interpretiert (s. ebd., 88ff.). Dabei spielen Kenntnisse eine Rolle, die außerhalb des sprachlichen Wissens liegen („Kommunikationsmaximen, Hintergrund-, Welt- und Situationswissen“; ebd., 91) und das Wissen über Textsorten und die Regeln eines Dialogs (ebd.).

Sprachsystematische und kommunikationsorientierte Ansätze lassen sich aber auch verbinden, indem die untersuchten Phänomene als einander ergänzend betrachtet werden. In diesem Sinne formuliert Brinker (2001) folgende Definition von Text: „Der Terminus Text definiert eine begrenzte Folge von sprachlichen Zeichen, die in sich kohärent ist und die als Ganzes eine erkennbare kommunikative Funktion signalisiert“ (ebd. 17). Diese kommunikative Funktion ist aber Gegenstand von Interpretationen, die vom Vorwissen und der jeweiligen Situiertheit der Textrezipienten und -produzenten abhängen – ein Text kann also in einer kommunikativen Situation nie statisch sein (vgl. Tiedge 1997, 9). Die Textrezeption ist demnach auch ein aktiver Prozess, „indem sich die Beteiligten mittels Texten über einen als ‚Textwelt‘ genannten Wissensausschnitt verständigen und dabei wechselseitig die Rolle des Produzenten oder die Rolle des Rezipienten einnehmen“ (Storrer 1996, 41).

4.1.1.1 Textfunktion und Textklassen

Die in diesem wie auch die im nächsten Kapitel gewählten Ausführungen stehen nur indirekt mit dem eigentlichen Anliegen dieser Arbeit in Verbindung und werden auch bei der Erhebung im Daten geleiteten Teil nur teilweise noch einmal aufgegriffen. Es ist dennoch unerlässlich für das Verständnis von Text als linguistischer Größe, die damit verbundenen Konzeptionen und möglichen Typologien zumindest kurz vorzustellen – nicht zuletzt, weil damit auch ein Hintergrund für das Ziel dieser Arbeit

geliefert wird. Die Textfunktion entsteht als mit den „in der Kommunikationsgemeinschaft verbindlich festgelegten Mitteln ausgedrückte Kommunikationsabsicht des Emittenten“ (Brinker 2001, 95; s. Hartung 2000, 94). Damit wird der „Kommunikationsmodus“ ebenso festgelegt wie die „Realisierungsformen“ im Text (Brinker 2001, 143). Linke et al. (2004) weisen darauf hin, dass Textfunktionen in Form von „Intentionstypen“ nicht immer wieder neu hergestellt und abgeleitet werden, sondern als begrenztes Set an Textmustern und -sorten konventionalisiert sind (ebd. 276).

Mittels der Illokutionsindikatoren²³ kann, ausgehend vom Funktionstyp, auf die Textklasse geschlossen werden, die ein wesentliches Konzept zur Typologisierung von Texten darstellt. Textklassen sind Textmengen, die aufgrund gemeinsamer Merkmale unter diesem Überbegriff subsummiert werden können. Textklassen lassen sich weiter in Textsorten und Textmuster unterteilen: „im Rahmen einer hierarchisch aufgebauten Texttypologie sind Textsorten gewöhnlich die am stärksten spezifizierten Textklassen, gekennzeichnet durch jeweils verschiedene textinterne und pragmatische Merkmale“ (Bußmann 2002, 781). Aus der Perspektive der Kommunikationstheorie bedeutet dies, dass Textsorten „konventionell geltende Muster für komplexe sprachliche Handlungen“ darstellen, die „jeweils typische Verbindungen von kontextuellen (situativen), kommunikativ-funktionalen und strukturellen (grammatischen und thematischen) Merkmalen“ aufweisen (Brinker 2001, 135). Textsorten „besitzen zwar eine normierende Wirkung, erleichtern aber zugleich den kommunikativen Umgang, indem sie den Kommunizierenden mehr oder weniger feste Orientierung für die Produktion und Rezeption von Texten geben“ (ebd.). Diese Orientierungsfähigkeit hängt eng mit dem Wissen um Textmuster zusammen, bei denen es sich um „[...] komplexe kognitive Muster für die Lösung spezifischer kommunikativer Aufgaben [handelt], einschließlich der Herstellung von Texten. Sie dürfen als Teilmenge des Interaktionswissens der Kommunizierenden verstanden werden“ (Heinemann 2000a, 518).

²³ Dies sind Elemente, mittels derer die Illokution abgeleitet werden kann. Darunter fallen z. B. performative Verben in performativer Verwendung (*Ich kündige!*) oder Partikeln wie *bitte*, *hoffentlich*, *gefälligst* (*Könnten Sie gefälligst Ihren Hund an die Leine nehmen!*). (vgl. Linke et al. 2004, 215f.)

4.1.1.2 Texthandlungsmuster und Textsorten

Mit den Handlungsmustern kommt ein funktionaler Aspekt zur Klassifizierungstiefe hinzu. Brinker (2001, 108ff.) benennt fünf nach Zielen geordnete Textklassen, die sich in folgende Textsorten und Texthandlungsmuster unterteilen lassen:

1. Informationstexte (wie Nachricht, Reportage, Bericht), Texthandlungsmuster: melden, informieren, mitteilen etc.
2. Appelltexte (wie Werbetext, Gesetzestext), Texthandlungsmuster: auffordern, raten, bitten, anordnen etc.
3. Obligationstexte (wie Vertrag, Eid, Garantie), Texthandlungsmuster: verpflichten, zusichern, garantieren, schwören etc.
4. Kontakttexte (wie Bewerbung, Glückwunsch, Kondolenzschreiben), Texthandlungsmuster: gratulieren, sich vorstellen etc.
5. Deklarationstexte (wie Urkunde, Testament), Texthandlungsmuster wird meist explizit formuliert, z. B.: *Hiermit ernenne ich...*

Die jeweilige Realisationsform bestimmt darüber, welche Variante der Textsorte vorliegt, ob etwa ein Bericht wertend oder rein deskriptiv ausfällt. Es existieren hier mehrere Varianten und darüber hinaus einige Mischtypen.

Eine Typologisierung von Texten und ihren Einsatzbereichen stellt kein einfaches Unterfangen dar. Darauf wird im Prinzip immer verwiesen, wenn Texte klassifiziert werden sollen, so z. B. bei Franke (1986, 89) im Zusammenhang mit Typen des Dialogs und bei Techtmeier (1984, 56) zu Gesprächssorten. Bei Brinker (1985, 127f.) und bei Steger (1984, 188f.) ist grob von den „vier Welten“ Alltag, Wissenschaft, Literatur und Religion die Rede, die Beschäftigung mit den verschiedenen Welten hat sich bis heute aber stark ausdifferenziert (Adamzik 2000). Unter anderem haben die Texte in Institutionen (Ehlich/Rehbein 1980; Wodak 1987; Busse 2000; Becker-Mrotzek 2000; Klein 2000b; Vigener 2000), die Fachsprachen (Baumann 1996) und die Textsorten in den Medien (Burger 2000) Beachtung gefunden.

Es ist möglich, bei der Klassifikation Kriterien aus verschiedenen Beschreibungsebenen anzulegen. Diese können textinterne Kriterien darstellen (Wortwahl, Satzbau an der Oberfläche des Textes, Textstruktur, Thema,

Themenverlauf in der Tiefenstruktur des Textes) oder textextern sein: Dazu zählen die Textfunktion, das Medium, durch das der Text vermittelt wird, und die Situation, in die der Text eingebettet ist (vgl. Heinemann/Heinemann 2002, 135).

In der Mitarbeiterkommunikation können die verschiedensten Textsorten zum Einsatz kommen, z. B. Routineinformation, Arbeitsanweisung, Bericht, Datenaustausch, Erzählung, Dissensaustragung, Alltagsvergleich, Vorgesetztenfazit, Dozieren, Kollegialisieren, Scherzen (Müller 2006, 125). Dabei kann die Kommunikation der Mitarbeiter untereinander sowohl vertikal (zwischen Mitarbeitern unterschiedlicher Hierarchie-Ebenen) als auch horizontal (zwischen Mitarbeitern gleicher Hierarchie-Ebene) erfolgen. Aus der obigen unvollständigen Aufzählung der Textsorten in der Mitarbeiterkommunikation wird ersichtlich, dass diese sich im formellen wie im informellen Rahmen bewegen können.

4.1.1.3 Hypertexte und Intertextualität

In der computervermittelten Kommunikation können Hypertexte entstehen, die im Gegensatz zur oben getroffenen Feststellung nicht linear organisiert sind. „Hypertext ist die Verknüpfung von Textdokumenten durch hierarchische Relationen und/oder Verweisstrukturen“ und damit ein Thema der Intertextualitätsdebatte (Schnupp 1992, 15). Grundsätzlich lassen sich Hypertexte als Texte beschreiben, die aus Teiltexten bestehen, also aus Einheiten, die „als kohärente und funktional einheitliche Ganzheiten verstanden werden können“ (Sager 2000, 587). Im Gegensatz zur von Brinker getroffenen Textdefinition erfolgt die Themenentfaltung in Hypertexten nicht linear und sukzessive, was den Verknüpfungsmöglichkeiten geschuldet ist. Zudem sind Hypertexte grundsätzlich manipulierbar, d. h. die Reihenfolge ihrer Rezeption kann durch die Anordnung der Verknüpfungen bestimmt und verändert werden. Der Rezipient kann aber auch unmittelbar zwischen den Texten springen: Somit wird die „Fähigkeit des Gehirns, Informationen sprunghaft zu verarbeiten, auf dem Computer nachgebildet“ (Gloor 1990, 3; zit. nach Sager 2000, 588). Die aufgehobene Linearität von Hypertexten bewirkt gleichzeitig deren Kohärenz (Sager 2000, 588). Außerdem können neben Texten auch Bilder, Filme oder Audio-Daten verknüpft werden, also „Daten unterschiedlicher semiotischer Systeme“, was dazu führt, dass Hypertexte „multimedial“ sein können (Linke et al. 2004, 288).

Intertextualität kann verschiedene Formen haben, u. a. indem eine Beziehung zwischen einem Textmuster und einem konkreten Text hergestellt wird, als Beziehung zwischen zwei konkreten Texten oder als Beziehung zwischen Teiltexen (Adamzik 2001, 28f.; de Beaugrande/Dressler 1981, 188) und schließlich auch als Beziehung von Textsorten (Janich 2009, 2). Fix (2000) spricht in ähnlicher Form von drei Formen der Intertextualität: „Text-Textwelt-Beziehung, Text-Text-Beziehung und Text-Textmuster-Beziehung“ (ebd. 449). Solch eine Einteilung beruht auf der Annahme, dass es nicht ausreichend ist, Textbeziehungen nur unter methodischen Gesichtspunkten (im Sinne ihrer „Brauchbarkeit für Analysen“; Fix 2000, 455) zu erfassen:

Beides sollte im Bewusstsein sein: Erstens: Alles ist Text und steht miteinander in Beziehung. Zweitens: Texte stehen in konkret fassbaren Bezügen zu anderen Texten und Textmustern. Und drittens sollte man sich dessen bewusst sein, dass sich mit den Möglichkeiten digitaler Kodierung neue Begriffe von Text und von Intertextualität herausgebildet haben, an denen man bei der Diskussion von Textualität und Intertextualität nicht mehr vorbeigehen kann (Fix 2000, 455).

4.1.2 Textstruktur und Textthema

Unabhängig von ihrer Klassifikation folgen Texte einer Struktur, die eng mit der Entfaltung des Themas zusammenhängt. Mit dem Terminus Textstruktur wird versucht, sich an die Strukturierungsebenen eines Textes anzunähern. Dabei wird einerseits von einer „thematisch-semantischen“ (Bußmann 2002, 691) Ebene ausgegangen, wie sie sich in der von Brinker (2000) vorgeschlagenen Themenentfaltung oder in der Struktur der Makropropositionen (van Dijk 1980) ausdrücken. Andererseits gibt es auf pragmatischer Ebene eine Illokutionsstruktur (Motsch/Viehweiger 1991), in der Teile der Makrostruktur oder der Themenentfaltung zum Gegenstand der pragmatischen Struktur werden.

Die Textstruktur wird hier verstanden als ein „Gefüge von Relationen, die zwischen den Sätzen bzw. Propositionen als den unmittelbaren Strukturelementen des Textes bestehen und die den inneren Zusammenhang, die Kohärenz des Textes bewirken“ (Brinker 2001, 21). Mit der Entfaltung des Themas ist, grob gesagt, die „gedankliche Ausführung des Themas“ gemeint (ebd., 61). Unterthemen können entweder vom Hauptthema des Textes abgeleitet werden, oder Thema und Textfunktion hängen wechselseitig voneinander ab (ebd., 57f.). Das Thema kann

wiederaufgenommen werden – und wird es auch regelmäßig –, was sich im Text selbst konstituiert. Formen der Wiederaufnahme manifestieren sich in der Syntax durch materielle Rekurrenz, indem textlich die Relation zwischen Anapher und Antezedens hergestellt wird (Brinker 2001, 43). Semantische und sprachlich transzendente Rekurrenzen sind das Ergebnis „exophorischer Wissensbestände“ (ebd.). Somit wird die Themenentfaltung einerseits durch Kohäsion – also die grammatische Struktur von Verknüpfung und Wiederaufnahme – hergestellt, andererseits aber auch durch die „thematische Textstruktur“ (ebd., 45).

4.1.2.1 Kohäsion und Kohärenz

Kohäsion wird durch linguistische Merkmale erzielt, die den Zusammenhang von Textteilen markieren. Diese Merkmale sind vor allem in den Bereichen Morphologie und Syntax zu finden, etwa im Tempus, in Anaphern, Substitutionen, Konjunktionen und in Wiederholungen lexikalischer Elemente. Insbesondere Anaphern, Substitutionen und Wiederholungen haben einen verweisenden Charakter (Rickheit/Schade 2000, 276f.).

Im Zusammenhang mit der Kohärenz ist gelegentlich von der „Tiefenstruktur“ (s. Linke et al. 2004, 254) des Textes die Rede, weil sie sich nicht durch sprachliche Mittel an der Oberfläche des Textes herstellen lässt, sondern den inhaltlichen Zusammenhang eines Textes bezeichnet. Die Kohäsion von mehreren Sätzen zu einem Text kann aus diesen inhaltlichen Zusammenhängen erschlossen werden (ebd., 255), bisweilen *muss* sie sogar mühselig abgeleitet werden, weil der Zugang zu kohäsiven Mitteln fehlt.²⁴

4.1.2.2 Themenentfaltung

Es lassen sich vier grundsätzliche Typen der Themenentfaltung unterscheiden: deskriptiv, narrativ, explikativ und argumentativ (vgl. Sitta 1995, 806ff.; Brinker 2001, 64ff.). Solch eine Unterscheidung lässt sich an verschiedenen Merkmalen festmachen: Die Art und Weise, in der das Thema aufgegliedert wird, die Wahl der Verknüpfungen und der deiktischen Verweise und das kommunikativ-funktionale Ziel, das verfolgt wird (vgl. Sitta 1995, 806ff.). Die Themenentfaltung wird in der

²⁴ Dies kann der Fall sein, wenn Teile des Textes zerstört sind oder der Text in einer Fremdsprache vorliegt, die nur schlecht beherrscht wird (Linke et al. 2004, 264f.). Der Wunsch, Kohäsion herzustellen, kann so weit führen, dass man versucht, sinnlos aneinander gereimte Sätze als kohäsiven Text zu verstehen (ebd., 277).

Gesprächslinguistik unter prozeduraler Perspektive begriffen, nicht als Ergebnis (s. Brinker/Hagemann 2001, 1254). Die Typen der Themenentfaltung stellen thematische Kategorien dar, während es sich bei Textklassen um pragmatische Kategorien handelt. Manche Entfaltungstypen scheinen zwar eher für gewisse Textklassen prädestiniert zu sein, es kann aber keine grundsätzliche Entsprechung von Entfaltungstypen und bestimmten Textklassen behauptet werden. Zudem ist auch die Themenentfaltung von Typwechseln und von Hybriden gekennzeichnet (vgl. Jacobs 2006, 104).

Das Thema kann in seiner Entwicklung aufgespalten werden („Themensplitting“), wenn es grundsätzlich mehrere Gegenstände beinhaltet und wenn vom Hauptthema zu einem dieser Gegenstände gewechselt wird²⁵ (Hoffmann 2000, 354). Umgekehrt können in der „Themensubsumption“ mehrere Themen zu einem zusammengefasst werden²⁶ (ebd.). „Themenkomposition“ liegt vor, wenn das Thema über seine Subthemen entwickelt wird²⁷ (ebd.). Alte und neue Themen lassen sich auch assoziativ aneinander reihen („Themenassoziation“). Diese Assoziation kann durch eine Vielzahl von Gegebenheiten hergestellt werden, etwa durch Nähe und Ähnlichkeit²⁸ (ebd.). Bei der „Themenreihung“ schließlich werden die Themen gewechselt, ohne dass sich Gemeinsamkeiten zu vorherigen Gegenständen erkennen ließen. Zusammenhänge können aber textuell hergestellt werden²⁹ (ebd.).

²⁵ Hoffmann (2000, 354) nennt hier als Beispiel die Ausdruckspaare „die eine – die andere; er – sie“ und die Weiterführung entlang semantischer Relationen wie „die Eltern – der Vater, die Mutter“.

²⁶ Dies wird sprachlich durch „pluralische Anaphern, Anadeiktika, Quantifikativa, quantifizierende Determinative und Zahladjektive“ verwirklicht: „sie, die(se), beide, alle, jeder“ (Hoffmann 2000, 354).

²⁷ Sprachlich wird dies „neben nominalen Prädikatsausdrücken [durch] possessives Determinativ, Genitivattribut und Verwendungen morphologischer Kompositionen“ markiert, etwa durch „das Buch – sein Einband/der Inhalt des Buches/der Buchtitel“ (Hoffmann 2000, 354).

²⁸ Bei Vergleichen werden Deiktika eingesetzt, außerdem Possesiva und „über Sinnrelationen verbundene Ausdrücke“ (Hoffmann 2000, 354).

²⁹ Solch eine textuelle Markierung ist in folgendem Beispiel gegeben: „[Lisa] hat Linsen gegessen, [Jan] Süßigkeiten.“ Kontextuelles Wissen, etwa über die Freundschaft von Lisa und Jan, ließe sich sprachlich folgendermaßen markieren: „[Lisa] hat Linsen gegessen, [ihr Freund] Süßigkeiten.“ (Hoffman 2000, 354).

4.1.3 Gesprächsanalyse

4.1.3.1 Die Entwicklung der Gesprächsanalyse

Die Anfänge der Gesprächsrhetorik als linguistische Gesprächsanalyse (Kallmeyer 1996, 8; vgl. auch Geißner 1992) können in der Annäherung der Sprachwissenschaft an die Konfliktforschung gesehen werden. Über ein handlungstheoretisches Konzept, das sich auf die junge linguistische Pragmatik und die Sprechaktttheorie stützt, „wenden sich die Gesprächsanalytiker eher den kleinen, unauffälligen, sozusagen normalen Konflikten in den Gesprächen des Alltags zu“ (Schank/Schwitalla 1987, 11). Diesen Vorgang beschreibt Kallmeyer (1996, 12) im Zusammenhang mit den grundlegenden Aspekten der Kommunikation wie Kooperationsform, Verfahren zur Verständigungsherstellung und der Etablierung von dargestellten Sachverhalten als Wirklichkeit in expliziter und impliziter Argumentation. Die Konflikt- und Problemlösung als Aufgabe der geplanten Themenführung, die bei Nothdurft (1997) behandelt werden, hat der linguistischen Gesprächsanalyse eine Perspektivenerweiterung auf Fragen der Wirklichkeitsherstellung, der Perspektivität und der Identitäts- und Beziehungskonstitution eingebracht, die über die Hinwendung zu computervermittelter Kommunikation (Kallmeyer 2000) und in der Ausdehnung auf Fragen nach kommunikativen Stilen in sozialen Welten (Keim/Schütte 2002) letztlich auch die Ansatzpunkte zur Modellentwicklung für die empirische Untersuchung von Dissensstrategien hierarchisch unterschiedlicher Funktionsträger in internen Onlineforen liefern (s. Kapitel 6).

Mitte der 80er Jahre begann sich die Gesprächsforschung zu etablieren (Fiehler 2001, 1699; s. Kallmeyer 1985 & Fiehler 1995). Seitdem firmiert sie unter verschiedenen Bezeichnungen wie Konversations-, Diskurs- oder Dialoganalyse (Fiehler 2001, 1700; Hagemann/Rolf 2001, 887). Entstanden ist sie aus der seit den 1960er Jahren stattfindenden Gesprochene-Sprache-Forschung (Schwitalla 2001a), der ebenfalls in den 1960ern entstandenen ethnomethodologischen Konversationsanalyse (Sacks/Schlegloff/Jefferson 1974) und aus der Sprechaktttheorie (Wunderlich 1976), die Anfang der 1970er die angelsächsische Sprachphilosophie bestimmte.

Austin (1962) hat auf den Handlungscharakter von Äußerungen verwiesen. Darauf aufbauend hat Searle (1969) Sprachtheorie mit einer Handlungstheorie

verbunden und damit die pragmatische Wende in der Sprachwissenschaft eingeleitet. Sprache wird als „komplexe Form regelgeleiteten intentionalen Verhaltens“ (Hagemann/Rolf 2001, 886) verstanden. Aus der Annahme, dass sprachliches Handeln Regeln unterliegt, kann man die Überlegung ableiten, dass auch dialogisches Handeln im Gespräch regelgeleitet ist bzw. bestimmten Mustern folgt. Ebenso kann die Erkenntnis, dass sich Sprechakte in kleinere Einheiten bzw. Akte zerlegen lassen, dem Vorgehen bei der Gesprächsanalyse und bei der Sequenzierung eines Gesprächs dienlich sein (Hagemann/Rolf 2001, 887; s. Hundsnurscher 1994, 217): „Hier hinter steht die Annahme, dass sich durch den Einsatz spezifischer Sprechakte in initialer Position von noch nicht spezifizierten Sequenzmodellen spezifische Sequenzmuster und, in deren Verlängerung, einfache Dialogmuster ergeben.“ (Hindelang 1994, 108).

Die Gesprochene-Sprache-Forschung, die, wie oben erwähnt, ebenfalls ein Vorläufer der Gesprächsanalyse ist, hat sich zunächst nicht so sehr für Gespräche oder Gesprächssequenzen interessiert, sondern vor allem für die Syntax gesprochener Sprache:

Die Blindheit gegenüber dialogischen Formen der GS [der gesprochenen Sprache; d. Verf.] kam aus einem Sprachbegriff, der stark von monologischen, schriftlichen Texten geprägt war. Schriftliche Texte reduzieren die illokutive Vielfalt der Kommunikationszwecke weitgehend auf die Darstellungsfunktion, und die zeitliche Trennung von Schreiben und Lesen lässt viele dialogische Verstehensanleitungen, Beziehungsindikationen und Regulierungen von Beteiligungsformen verschwinden. (Schwitalla 2001a, 897)

Dies änderte sich spätestens mit den 1970er Jahren, als man das Gespräch als *das* Phänomen gesprochener Sprache schlechthin entdeckte (s. etwa Zimmermann 1965; Wackernagel-Jolles 1971; Weiss 1975) und anerkannte, dass Dialoge den Normalfall gesprochener Sprache darstellen. Es trat zutage, dass die gegenüber der Schriftsprache zunächst als defizitär empfundenen Eigenschaften gesprochener Sprache diese keineswegs der geschriebenen Sprache unterlegen machen, sondern der Kommunikation dienen und dialogische Funktionen haben. So stellen etwa Redeabbrüche oder Gliederungssignale (*hm*, *also* usw.) den interaktiven und dialogischen Charakter eines Gesprächs dar. Deshalb ist die anfängliche Beschränkung der Gesprochene-Sprache-Forschung auf die syntaktischen

Strukturen monologischer Rede auf die dialogische Sprache erweitert worden (s. Schwitalla 2001a, 898).

Auch die Konversationsanalyse kann, wie schon gesagt, als Vorläufer der Gesprächsanalyse betrachtet werden. Dieser soziologische Forschungszweig entstand in den 1960er und 1970er Jahren und ist theoretisch wie methodisch wesentlich von der Ethnomethodologie (Garfinkel 1967) beeinflusst, aber auch von Goffmans (1959) Thematisierung der Face-to-face-Kommunikation. Grundlegend bedeutet der mikrosoziologische Ansatz der Ethnomethodologie Garfinkels, das „Alltagshandeln[s] in seinen situativen Praktiken“ zum Gegenstand von Untersuchungen zu machen (Bergmann 2001, 920). Dem liegt die Annahme zugrunde, dass mit alltäglichen Handlungen ein Kontext hervorgebracht wird, der ihre Sinnhaftigkeit erkennbar werden lässt (Bergmann 2001, 921). Die Konversationsanalyse bedient sich der Aufzeichnungen natürlicher Interaktionen, es werden also keine Situationen gestellt oder im experimentellen Rahmen hervorgerufen, auch Erinnerungen oder erfundene Beispiele werden nicht verwendet. Diese Aufzeichnungen werden mittels genauer Transkriptionen für die gründliche Analyse und für andere zugänglich gemacht (Bergmann 2001, 922; Redder 2001, 1039f.):

Das Produkt des Transkribierens, das Transkript, dient der Situationsentbindung und Überlieferung im Wissenschaftsprozess und trägt daher die Züge eines Textes, insbesondere in der wissenschaftlichen Kommunikation darüber; der Gegenstand des Transkribierens, also der fixierte Diskurs selbst, soll jedoch zugleich in seinen originalen, situationsgebundenen [hybriden; Anm. d. Verf.] Mündlichkeitsmerkmalen so vollständig wie möglich durchsichtig bleiben. (Redder 2001, 1038)

4.1.3.2 Wichtige Fragen und Begriffe der Gesprächsanalyse

4.1.3.2.1 Das Gespräch

Brinker/Sager (2001, 9) folgend wird hier dem Begriff *Gespräch* vor *Dialog* und *Konversation* der Vorzug gegeben, da dieser am weitesten gefasst zu sein scheint. Demgegenüber sind Dialog und Konversation im alltagssprachlichen Verständnis auf bestimmte Gesprächssituationen beschränkt: der Dialog auf eine ernsthafte Unterredung oder auch eine Situation im Theater und die Konversation auf ein oberflächliches Gespräch synonym zu einem Smalltalk. Definieren lässt sich das Gespräch in diesem Sinne als „eine begrenzte Folge von sprachlichen Äußerungen,

die dialogisch ausgerichtet ist und eine thematische Orientierung aufweist“ (Brinker/Sager 2001, 11).

Man kann unter Gespräch zweierlei verstehen: Erstens kann man das Gespräch als eine Interaktion betrachten, die sich sprachlich einem bestimmten Thema widmet, ohne dass dabei „handlungsbegleitendes Sprechen“ stattfindet. Andererseits sind thematisches und handlungsbegleitendes Sprechen nur schwerlich voneinander zu trennen. Somit kann das Gespräch zweitens als jede sprechsprachliche Interaktion angesehen werden, die auf einen Dialog und auf ein Thema ausgerichtet ist. Das bedeutet, dass ein Gespräch mindestens zwei Interaktanten voraussetzt, welche die Rollen von Sprecher und Hörer besetzen und diese Rollen auch wechseln (Turn-taking). Zwischen den Interaktanten findet ein Austausch statt, der von der Fokussierung auf ein bestimmtes Thema geleitet ist (Brinker/Sager 2001, 18).

Die Merkmale, die ein Gespräch konstituieren, sind:

1. Konstitutivität (Gesprächsereignisse sind intendiert und werden von den Sprechenden aktiv gestaltet und hergestellt)
2. Prozessualität (Gespräche sind zeitliche Gebilde, die von der zeitlichen Abfolge von Aktivitäten gekennzeichnet sind)
3. Interaktivität (die Aktivitäten der Gesprächsteilnehmer bestehen aus wechselseitig aufeinander bezogenen Beiträgen)
4. Methodizität (die Gesprächsteilnehmer verwenden typische, kulturell verbreitete Methoden, um ihre eigenen Beiträge zu formulieren, die der anderen zu interpretieren und den gemeinsamen Austausch zu organisieren)
5. Pragmazität (die Gesprächs-Teilnehmer verfolgen in ihren Beiträgen gemeinsame, aber auch individuelle Zwecke) (vgl. diese Einordnung bei Deppermann 1999, 8).

Für solche typischen Gesprächshandlungen gilt, dass jeder Teilnehmer den Verlauf des Gespräches beeinflussen kann. Ob sich Erfolg im Sinne seiner mit dem Gespräch verbundenen Ziele einstellt (z. B. die erfolgreiche Kooperation nach den Grice'schen Konversationsmaximen), hängt auch mit der Ratifizierung von Beiträgen durch den oder die Gesprächspartner ab.

Gespräche lassen sich Henne/Rehbock (2001) zufolge entsprechend ihrer kommunikativ-pragmatischen Eigenschaften klassifizieren und in Gattungen einteilen. So gibt es natürliche Gespräche, die spontan oder arrangiert stattfinden können, fiktive oder fiktionale³⁰ Gespräche und inszenierte Gespräche. Wenn das Verhältnis von Raum und Zeit mit einbezogen wird, kann man zwischen Nah- und Fernkommunikation unterscheiden. Je nach Konstellation der Gesprächspartner kann von einem interpersonalen, dyadischen Gespräch gesprochen werden oder von einem Gruppengespräch, wobei es sich bei der Gruppe sowohl um eine Klein- als auch um eine Großgruppe handeln kann. Außerdem spielt der Grad der Öffentlichkeit eine Rolle. So kann ein Gespräch privater Natur sein oder nicht öffentlich, selbstverständlich auch halb-öffentlich oder öffentlich stattfinden. Das soziale Verhältnis der Gesprächspartner kann symmetrisch oder asymmetrisch sein – dies ist von verschiedenen Faktoren abhängig, die auf der anthropologischen, soziokulturellen, fachlichen und sachlichen Ebene zu finden sind, kann aber auch durch die Struktur des Gesprächs bedingt sein (Henne/Rehbock 2001, 26f.).

Bei einer Klassifikation sind auch die Handlungsdimensionen des Gesprächs zu beachten. Diese können direktiv, narrativ oder diskursiv, etwa alltäglich oder wissenschaftlich sein. Der gegenseitige Bekanntheitsgrad der Gesprächspartner spielt hier auch eine Rolle: Sie können miteinander vertraut, befreundet, gut bekannt oder bekannt sein, sich nur flüchtig kennen oder sich gänzlich unbekannt sein. Inwiefern die Gesprächspartner auf das Gespräch vorbereitet sind, lässt sich in nicht vorbereitet, routiniert vorbereitet und speziell vorbereitet einteilen. Die Fixiertheit auf das Thema des Gesprächs kann sich als nicht themafixiert, als themabereichfixiert und als speziell themafixiert darstellen. Das Verhältnis von Kommunikation und weiteren, nichtsprachlichen Handlungen kann entweder als empraktisch oder als apraktisch beschrieben werden (ebd., 26ff.).

4.1.3.2.2 Die Situation

Es besteht dann eine Gesprächssituation, wenn „Personen miteinander in zentrierte Interaktion treten, sich also auf einen gemeinsamen Aufmerksamkeitsfokus richten

³⁰ Im Gegensatz zu natürlichen Gesprächen handelt es sich bei fiktiven Gesprächen um ausgedachte Gespräche und bei fiktionalen Gesprächen um solche aus der Belletristik (Henne/Rehbock 2001, 27f.). Gegenstand der linguistischen Gesprächsanalyse sind natürliche Gespräche.

und über Möglichkeiten reziproker Verhaltenskontrolle verfügen“ (Deppermann/Spranz-Fogasy 2001, 1154). Für die Gesprächsanalyse ist die Kenntnis der Gesprächssituation bzw. des Kontextes, in dem das Gespräch stattfindet, unerlässlich. Damit tut sich aber die Schwierigkeit auf, den Begriff der Situation zu definieren. Hinzu kommt, dass Situativen auf ganz verschiedenen Ebenen eines Gesprächs zu finden ist, sei es in der Semantik, der verwendeten sprachlichen Varietät, der Pragmatik (und mit ihr im Wissen um den Kontext einer Äußerung, ohne das die Äußerung nicht verständlich wäre), im Einsatz von Höflichkeitsformen und in linguistischen Merkmalen wie syntaktische Komplexität oder lexikalische Wiederholungen – all dies ist von der Situation abhängig (ebd., 1149). Trotz (oder wegen) der Vielfalt möglicher Komponenten, welche die Situation prägen oder beeinflussen können, ist wohl kaum etwas so schwer zu bestimmen wie die Situation, ihre Merkmale und der Einfluss, den diese ausüben. Ebenfalls mit Schwierigkeiten verbunden ist die Entscheidung, in welchem Maß das Wissen über die Gesprächssituation in die Analyse Eingang finden soll und kann (vgl. ebd., 1156).

Hinsichtlich der Bedeutung der Situation für das Gespräch, der Abgrenzung des Begriffs Situation sowie der Beziehung zwischen Situation und Gespräch herrscht Uneinheitlichkeit. Im Wesentlichen können vier, auch die Methodologie betreffende Auffassungen unterschieden werden: Im Variablenmodell (Giles/Coupland 1991) und im britischen Kontextualismus (Firth 1957) werden Gespräch und Situation weitgehend unabhängig voneinander behandelt. Die Ethnographie betrachtet das Gespräch als Teil der Situation (Hymes 1972), während vor allem von Goffman (1974) das Gespräch als die Situation selbst angesehen wird. Aus der Ethnomethodologie (Garfinkel 1967) und der Kognitionswissenschaft (Habel/Kannegießer/Rickheit 1996) stammt die Sichtweise, dass die Situation durch das Gespräch hergestellt wird, man dieses Gespräch aber nur analysieren kann, wenn man den „Hintergrund von Situationsannahmen“ mit einbezieht (Deppermann/Spranz-Fogasy 2001, 1157).

Uneinigkeit herrscht auch darüber, wie viel Wissen vom Kontext und der Situation die Personen haben müssen, die diese Gespräche analysieren, „um Gespräche adäquat zu verstehen“. So wird in der Konversationsanalyse teilweise die Auffassung vertreten, dass die Interaktanten „ihr Situationsverständnis im Gespräch selbst signalisieren“ – diese müssen von den die Analyse vornehmenden Personen

einerseits erkannt und andererseits richtig gedeutet werden (Deppermann/Spranz-Fogasy 2001, 1158).

4.1.3.2.3 Gesprächssorten, -typen, -muster und Gesprächsakte

Wie Sager (2001) zusammenfassend darstellt, können den „theoretisch logisch abstrakten Begrifflichkeit[en]“ (wie Gesprächstyp, Gesprächsmuster, Gesprächsakt) „empirisch praktisch konkrete Begrifflichkeit[en]“ (wie Gesprächssorte, kommunikative Gattung, kommunikative Funktion) gegenüber gestellt werden (ebd. 1469). Außerdem ist es möglich, Gespräche in Untereinheiten (Mikro-, Meso- und Makroebene) zu zerteilen (ebd.). Allerdings gibt es bei der Typologisierung ganzer Gespräche Probleme. Der Grund dafür könnte sein, dass ganze Gespräche auf mehreren Ebenen Komplexität aufweisen: hinsichtlich des zeitlichen Verlaufs, der Rollen der Interaktanten und der Semantik (ebd. 1470).

Wie bei Texten ist es auch bei Gesprächen möglich, diese zu klassifizieren und zu typologisieren. Gesprächssorte und Gesprächstyp sind Begriffe, die sich auf „die analytische Integrationsebene ganzer Gespräche“ beziehen (Sager 2001, 1464). Mit Gesprächsmuster ist „die mittlere Subebene des Gesprächs“ gemeint und Gesprächsakt „bezeichnet die grundlegende und kleinste Einheit des Gesprächs“ (ebd.). Die Schwierigkeit, sämtlichen „Redekonstellationskombinationen auch terminologisch bestimmte intuitiv nachvollziehbare Gesprächssortenbezeichnungen“ (ebd., 1465) zuzuordnen, wird umgangen, wenn der Begriff der kommunikativen Gattung verwendet wird. Dieser bezieht sich auf kommunikative Einheiten innerhalb des Gesprächs (ebd.) und kann besser als Gesprächsmuster bezeichnet werden, womit sich auch auf die „Mesoebene“ des Gesprächs bezogen wird (ebd., 1466). Einbezogen in diesen Begriff, wie auch in den der Gesprächsphasen, ist die Vorstellung, dass es „strukturelle Abläufe“ gibt (ebd.).

Die Gesprächsanalyse interessiert sich also unter anderem für die Handlungsmuster bestimmter Gesprächstypen, die Gliederung und die Formen von Gesprächen und die Formen und Funktionen argumentativer Handlungen (Henne/Rehbock 2001, 252 ff.). Der Gesprächsanalyse geht es um die systematische Beschreibung der Organisation von Kommunikation und der Regeln, denen das kommunikative Handeln unterliegt. Nach Deppermann (1999, 15ff.) lassen sich folgende Gegenstände der Gesprächsanalyse bestimmen: Neben den

einzelnen Gesprächspraktiken geht es auch um die Herausarbeitung kommunikativer Gattungen oder Genres, um die Art der Bewältigung von Interaktionsproblemen und -aufgaben, um die Kommunikationstypik bzw. -spezifik einzelner Institutionen und die Kommunikationsportraits sozialer Gruppierungen.

Da ein Gespräch immer auch Interaktion bedeutet, ist nicht nur die Sprache der Unterhaltung von Interesse, sondern ebenso das Verhalten der Teilnehmer. Deshalb werden die Prozesse untersucht, die eine Unterhaltung strukturieren. Zu diesen Prozessen gehören die Rollen der Gesprächsteilnehmer innerhalb der Gesprächssituation sowie die sozialen Rollen, die unabhängig von dieser Situation bestehen. Das individuelle Verhalten der Gesprächsteilnehmer kommt auf vielfältige Weise und auf verschiedenen Ebenen zum Ausdruck: Auf der Ebene der linguistischen Struktur ebenso wie auf den Ebenen von Konversation, Diskurs und sozialem Handeln (Heller 2003, 253 ff.).

Zur Analyse werden Gespräche aufgezeichnet und transkribiert. Diese Transkripte, die in Hinblick auf die Fragestellung untersucht werden, bilden dann den eigentlichen Analysegegenstand (Fiehler 2001, 1698f.; s. Becker-Mrotzek/Meier 1999 & Deppermann 1999). Die Ebenen, die dabei analysiert werden können, sind die grammatisch-syntaktische, die semantisch-thematische und die kommunikativ-pragmatische Ebene. Bei letzterer interessieren „die Handlungsstruktur von Gesprächen, der jeweils spezifische Handlungscharakter bzw. -zusammenhang einzelner Äußerungen, einzelner Sequenzen oder größerer Phasen“ (Hagemann/Rolf 2001, 887; s. Brinker/Sager 2001, 56).

4.1.3.2.4 Phasen, Sequenzen und Ebenen

Bei der Analyse und Klassifizierung von Gesprächen ist es üblich, ein Gespräch in kleinere Einheiten wie Sequenzen oder Phasen einzuteilen. Phasen sind globale Einheiten, die das Gespräch mittels Themen oder Subthemen strukturieren. Henne/Rehbock (2001) definieren sie als Verlaufsformen eines Gesprächs, die mit dem Gesprächstyp in Zusammenhang stehen. Sie nennen neben der Gesprächseröffnung und -beendigung die Gesprächsmitte als grundlegende Einheiten der Gesprächsstruktur. Durch Teilphasen kann der Komplexität der Gesprächsmitte Rechnung getragen werden, die ihrerseits durch Themen, Subthemen oder situative Veränderungen voneinander abgegrenzt sind

(Henne/Rehbock 2001, 181). Mit Sequenzen lässt sich das Gespräch in funktionaler Hinsicht einteilen, mindestens zwei Gesprächsschritte verschiedener Interaktanten bilden eine Sequenz (Brinker/Sager 2001, 78). Gesprächssequenzen sind grundsätzlich als dialogisch einzustufen, da an ihnen mindestens zwei Interaktanten mit jeweils mindestens einem Beitrag beteiligt sein müssen (vgl. Gruber 2001, 1227). Es können sich a-priori-Sequenzen ergeben, die kontextunabhängig aufgrund der Struktur der Sprechhandlungen entstehen und kontingente Sequenzen, die situationsbedingt sind (ebd.). Die Struktur von Gesprächen und Gesprächshandlungen kann – bei allen begrifflichen Schwierigkeiten – nur im Kontext eines Gesprächs beurteilt werden, da sie immer innerhalb eines bestimmten Interaktionsrahmens erstellt wird (Henne/Rehbock 2001, 267). Dieser Kontext umfasst unter anderem die institutionellen Aspekte, die Beziehung zwischen den Interaktanten und damit deren Macht- und Rollenbeziehung und kann keineswegs ausgeklammert werden (s. Gruber 2001, 1237).

Ein Gespräch und seine Phasen und Sequenzen werden durch Gliederungssignale und Beiträge strukturiert. Diese Strukturierung nehmen die Interaktanten vor, indem sie die Gesprächssituation einschätzen und so etwa erkennen, dass an einer bestimmten Stelle ein Sprecherwechsel angebracht ist oder man signalisieren sollte, dass man zuhört und das Gesagte versteht. Phaseneinteilungen werden aufgrund thematisch-inhaltlicher Eigenschaften vorgenommen, die unter handlungsorientierter Perspektive betrachtet werden (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001, 1241 ff.).

Grundlegend kann ein Gespräch, wie zu Beginn des letzten Kapitels dargestellt, für die Analyse auf drei verschiedenen Ebenen kategorisiert werden: auf der Makroebene, auf der Mesoebene (Sager 2001) oder mittleren Ebene (Henne/Rehbock 2001) und auf der Mikroebene. Auf der Makroebene können gesprächsstrukturell folgende Kategorien zu finden sein: die schon angesprochenen Gesprächseröffnung, -beendigung und -mitte (hier werden die Haupt- und Subthemen entfaltet) sowie die Gesprächsränder (hier ist Raum für „Nebenthemen“ und „Episoden“) (ebd., 14). Auf der Mesoebene kommen die Kategorien: Gesprächsschritt (turn), Sprecherwechsel (Turn-taking), Gesprächssequenz, Sprechakt bzw. Hörverstehensakt, Gliederungssignal und back-channel-behaviour (Henne/Rehbock 2001, 14) vor. Auf der Mikroebene schließlich können Elemente

innerhalb von Sprechakten betrachtet werden, also deren „syntaktische, lexikalische, prosodische und phonologische Struktur“ (Henne/Rehbock 2001, 14). Wichtige Kategorien für die Gesprächsanalyse sind also neben den situativen Bedingungen die Untereinheiten des Gesprächs. Dabei darf das Gespräch als „kommunikative Einheit“ genauso wenig aus dem Blick geraten wie „der besondere Stellenwert einzelner Äußerungen“ für das Gespräch (ebd., 13); man soll sich mit anderen Worten nicht ausschließlich jeweils mit den Einheiten der Mikro-, Meso- oder Makroebene auseinandersetzen, sondern diese Einheiten müssen auch immer wieder zueinander in Beziehung gesetzt werden.

Die interpersonellen Handlungen in Gesprächen sind teilweise rituell geprägt. So hat sich nach Goffman (1967) eine Liste etabliert, die bestätigende Austauschhandlungen (Begrüßungshandlungen, Komplimente, Sich-Bedanken, Wohlergehensfragen, Aufforderungen für die Zukunft) und korrektive Austauschhandlungen enthält (Ersuchen, Bestreiten, Entschuldigungen) (vgl. Werlen 2001, 1266ff.). Diese lassen sich wiederum aufteilen in symmetrische oder asymmetrische Paare solcher Austausch-Handlungen und in reaktive Austauschhandlungen (ebd., 1276). Dabei scheint sich eine Regel abzuzeichnen: „Je größer und schwerer wiegend die rituelle Veranlassung ist, desto länger und ausführlicher muss die rituelle Abhandlung sein“ (ebd.).

Die Form und Abfolge der Beiträge in einem Gespräch folgt „Interaktionsnormen, die in die Erwartungen der Interaktanten an die Normalform eines Gesprächs einfließen und deren Stellenwert i. A. nicht hinterfragt wird“ (Müller 2002, 86). Auch die Beteiligungsrollen folgen Normen, die Beteiligung „kann variieren zwischen Zurückhaltung und emotional engagiertem Agieren“ (Schwitalla 1993, 94). Levinson (1988) definiert die dabei möglichen Basiskategorien als *source*/Autor und *speaker*/Sprecher einerseits und *target*/Ziel und *addressee*/Adressat andererseits. Weitere Differenzierungen sind *spokesman*/Wortführer, *replayer*/Überbringer und *intermediary*/Zwischenadressat, letzterer ist ausdrücklich nicht das Ziel der Rede (ebd., 170ff.). Bei erhöhtem Engagement der Interaktanten erfolgen z. T. sehr schnelle Wechsel der Sprecherrolle mit gegenseitigen Unterstützungen, Wiederholungen und Paraphrasen. Tannen (1984) nennt das *high involvement style*. Während eines Gesprächs können sich zudem sehr unterschiedliche Interaktionen ergeben. Zwei oder mehrere Teilnehmer können so intensiv miteinander reden, dass

andere ausgeschlossen sind (vgl. Schwitalla 1996, 295f.), sie können sogar eine Nebenkommunikation gegen den primären Sprecher beginnen und statt mit ihm über ihn sprechen (Kallmeyer/Schmitt 1996, 71f.) oder spöttische Äußerungen zu dessen Beiträgen machen (Günthner 1997, 117f.). Bei direkter Adressierung können Codewechsel oder prosodische Merkmale wie lauterer Sprechen der gemeinten Person signalisieren, dass über sie gesprochen wird (Schwitalla 1996, 302).

4.1.4 Gesprächssteuerung und Asymmetrie

Als gesprächssteuernd können alle „Aktivitäten“ verstanden werden, „mit denen die Interagierenden auf den Verlauf des Gesprächs lenkend einwirken“ (Tiittula 2001, 1361). Diese Steuerung findet auf den verschiedenen Ebenen des Gesprächs statt und kann auch verschiedene Ebenen des Gesprächs betreffen, etwa die Erteilung des Rederechts oder die Festlegung des Themas (ebd.). Welche Möglichkeiten zur Steuerung es in einem konkreten Gespräch gibt, ist stark von der Situation und den damit einhergehenden „Beteiligungsrollen“ abhängig (ebd., 1362). Gleichzeitig legen die mit der Situation und der Kultur verbundenen Regeln fest, in welchem Umfang und mit welchen Mitteln das Gespräch gesteuert wird (ebd.).

Es zeigt sich, dass die Steuerung innerhalb von Gesprächen eng mit dem Begriff Asymmetrie verbunden ist. Vor allem institutionelle Situationen verlaufen asymmetrisch, was sich in unterschiedlichen „Beteiligungschancen und -weisen“ (Tiittula 2001, 1362) innerhalb des Gesprächs niederschlägt (vgl. Drew/Heritage 1992, 47ff.). Diese Asymmetrien entstehen durch bestimmte Rollenzuweisungen oder sozialen Status wie etwa Experte/Laie, Polizist/Befragter, Muttersprachler/Nichtmuttersprachler oder Repräsentant einer Behörde/Bittsteller: „Solche exogenen Kategorien werden aber erst relevant, wenn sie in der Interaktion hergestellt, rekonstruiert, aufrechterhalten und ratifiziert werden“ (Tiittula 2001, 1362). Hierarchien legen außerdem gerade in Unternehmen einen unterschiedlichen Zugang zu Informationen fest, der durch die Funktionen im Unternehmen bedingt ist, die auf den verschiedenen Hierarchieebenen vorhanden sind.

Aber auch außerhalb institutioneller Rahmen liegen in wahrscheinlich jedem Gespräch Asymmetrien vor, die allein schon durch den Status als Sprecher oder Hörer und die damit verbundenen Möglichkeiten, Äußerungen zu initiieren oder zu beantworten, verbunden sind: „initiiierende Aspekte projizieren relevante

Folgeaktivitäten, respondierende verweisen zurück; die erstgenannten sind kontextdeterminierend, die letztgenannten kontextdeterminiert“ (Tiittula 2001, 1362). Abgesehen von dieser lokalen Ebene – auf der deutlich wird, dass Asymmetrien während des Gesprächs wechseln können – können Asymmetrien auf globaler Ebene längere Strecken des Gesprächs, das gesamte Gespräch oder den gesamten Zusammenhang der Interaktion betreffen (ebd.). Da das Gespräch ein Vorgang ist, der interaktiv und regelhaft stattfindet, besteht auf Seiten aller Interaktanten die Möglichkeit, die Steuerung zu übernehmen (ebd. 1363).

4.1.5 Das Gespräch als Herstellungsprozess sozialer Realitäten

Mit der Analyse von Gesprächen ist das Ziel verbunden, die Mechanismen festzustellen, anhand derer die Interaktanten das Handeln während der Interaktionssituation strukturieren und koordinieren. Von Interesse sind dabei die „formalen Verfahren“, die lokal zur Anwendung kommen, „um den für ihr Handeln relevanten Kontext zu analysieren, die Äußerungen ihrer Handlungspartner zu interpretieren und die Verständlichkeit, Angemessenheit und Wirksamkeit ihrer eigenen Äußerungen zu produzieren“ (Bergmann 1994, 3). Es soll also herausgefunden werden, wie soziale Ordnung hergestellt wird und wie Interaktionen zustande kommen (Gülich 1994, 78). In sämtlichen sozialen Kontexten gelten allgemeine Regeln und Werte für soziales Handeln, diese müssen aber in den Einzelfall einer Interaktion einbezogen werden. Das wiederum bedeutet, dass sowohl diese Regeln als auch die Einzelsituation interpretiert werden müssen, um gesellschaftliche Wirklichkeit zu konstruieren. Dem liegt die Vorstellung zugrunde, dass die Handelnden die Realität, welche sie „als vorgegebene soziale Tatsache, als unabhängig von ihrem Zutun existierende Realität wahrnehmen und behandeln, erst in ihren Handlungen und Wahrnehmungen als solche hervorbringen“ (Bergmann 1994, 6). Soziale Wirklichkeit wird also erst durch die alltäglichen sozialen Interaktionen hergestellt (ebd.). Diese auf lokaler Ebene und zwischen den Interaktanten hergestellte Wirklichkeit wird auch „Vollzugswirklichkeit“ genannt (ebd.). Die Definition von Wirklichkeit, die durch die sprachliche Handlung erfolgt, lässt diese „situationsangemessen, nachvollziehbar und rational“ erscheinen. Das bedeutet, dass die Handlung nicht durch exogene Faktoren strukturiert wird, sondern dass diese Strukturierung intern, als Teil der Handlung, durch die „Praktiken der Sinngebung“ stattfindet (ebd.).

Die Bedeutung von sprachlichen Einheiten wird da analysiert, wo sie sozial relevant wird, also in der Interaktion zwischen den beteiligten Individuen. Die sozialpsychologische Grundfrage, wie Gesprächspartner wissen können, dass sie verstanden haben, was der andere gemeint hat, ohne dass sie direkten Zugriff auf dessen Intention haben, wird hier in doppelter Weise interessant. Nach Mead beantwortet diese Frage der jeweils nächste Turn (vgl. Streek 1983, 95). Dem Turn-taking kommt bei diesem Verständigungsprozess entscheidende Bedeutung zu und es entfällt ein eigentlich unerlässlicher Schritt der Gesprächsanalyse.

Verstehen bedeutet in einer Interaktion also nie nur das Erfassen des Inhalts einer Aussage. Erkannt werden müssen auch die Absichten des Sprechers, die mit der Aussage verknüpft sind (Searle 1969, 48). Zudem beeinflusst die kommunikative Kompetenz nicht nur das Sprachverstehen, sondern auch die Reaktion(en) des Hörers, der zugleich Interpret der Aussage des Sprechers ist. Die kommunikative Kompetenz bezeichnet neben sprachlichem Wissen auch kulturelles Wissen, welches das Wissen über Gespräche und deren Normen und Regeln umfasst. Dieses Gesprächswissen enthält etwa die Kenntnis, wann Unterbrechungen angemessen sind, welche Varietät eingesetzt werden sollte oder welche Äußerungen vor dem Hintergrund des Interaktionsverhaltens des Interaktionspartners zu erwarten sind (Günthner 1993, 51; s. Hymes 1972).

4.2 Gespräche als Texte

Der Terminus ‚Text‘ bezeichnet eine begrenzte Folge von sprachlichen Zeichen, die in sich kohärent ist und die als Ganzes eine erkennbare kommunikative Funktion signalisiert (Brinker 2001, 17).

Im Anschluss an die vorangegangenen Kapitel können Texte als „kommunikative Einheit[en] mit situativer sowie illokutiver, propositional-thematischer, grammatischer und formaler Kohärenz“ aufgefasst werden (Warnke 2002, 134). Die Textmuster, auf denen sie beruhen, bilden die Grundlage für „die inhaltliche, grammatische und formale Architektur von Texten“ (ebd.). Alle einzelnen Texte, die sich „einem gemeinsamen Redegegenstand“ widmen, konstituieren „den *Diskurs* als System des Denkens und Argumentierens, das von einer Textmenge abstrahiert ist“ (ebd.).

Da „durch das Äußern sprachlicher Texte“ kommunikative Ziele verfolgt werden, sind in Texten folglich Handlungsstrukturen beschreibbar (Motsch 2000, 414). Mit diesen Handlungen sind Intentionen auf Seiten des Sprechers verbunden, die auf eine bestimmte Reaktion des Hörers zielen (ebd., 415f.). Die Illokutionen müssen so beschaffen sein, dass die Intention erkennbar wird (ebd., 417). Kohärenz entsteht dabei auf „mindestens drei Ebenen“ (ebd., 418): nämlich auf der „Ebene der semantischen Verknüpfung“, auf der „Ebene der verständnisorientierten Textverarbeitung“ und auf der „Ebene der Illokutionsstruktur“ (ebd.). Die semantischen Verknüpfungen sind in den semantischen Beziehungen zu finden, die „zwischen elementaren Äußerungen“ bestehen („asyndetische Verknüpfung, Verknüpfung durch deiktische Adverbien, Koreferenz und Referenzbewegung, frames u. a. Muster der semantischen Komplexbildung.“) (ebd.). Die verständnisorientierte Textbearbeitung seitens des Sprechers enthält die „Prinzipien und Muster“, mit denen ein „*Bearbeitungsausdruck*“ durch Ausdrücke ergänzt werden kann, die ihn „*erläutern, erklären, exemplifizieren, generalisieren*“ (ebd.). Wenn „Textpassagen“ derart bearbeitet werden, kann „dem Hörer das Verständnis des Textes“ erleichtert werden; die Bearbeitung „beruht auf vermuteten Schwierigkeiten des Hörers bei der Perzeption des Textes“ (ebd.).

Die Ebene der Illokutionsstruktur enthält die Möglichkeit, die mit dem Kommunikationsversuch verbundene Intention zu stützen und den Hörer zum Akzeptieren dieser Intention zu bewegen. „Das Akzeptieren der Intention wird durch eine Folge von subsidiären Äußerungen gestützt.“ (ebd.) Die wesentlichen Illokutionen des Textes können hierarchisch entsprechend der Illokutionsstruktur in „Illokutionshierarchien“ kategorisiert werden (ebd., 419). Diese Hierarchie enthält eine dominierende Illokution, „die durch eine oder mehrere subsidiäre Illokutionen gestützt wird.“ (ebd.) Solch eine Stützung wird häufig über Begründungen hergestellt oder es werden mit der Stützung Argumente geliefert (ebd.). Abgesehen von diesen hier dargestellten lokalen Strukturen gibt es allerdings auch globale Strukturen, die berücksichtigt werden müssen. Diese betreffen „Kompositionsmuster für bestimmte Textsorten wie Erzählungen, Gebrauchsanweisungen, Bewerbungsschreiben, Geschäftsbriefe usw.“ (ebd.). Außerdem hängt die Textgestaltung davon ab, welche „semantisch ähnlichen sprachlichen Mittel[n]“ (ebd.) gewählt werden: „Diese Wahl kann durch stilistische Maßstäbe beeinflusst sein, durch Urteile über die

Verstehensleistungen und das Interesse des Hörers oder – besonders bei indirekter Ausdrucksweise – durch Rücksichten auf Empfindlichkeiten des Hörers“ (ebd.).

4.2.1 Alltagstexte

Die für diese Arbeit wichtige Textsorte sind Alltagstexte. Alltagstexte haben laut Margot Heinemann (2000b) folgende Eigenschaften: „Jeder Alltagstext ist [...] funktional geprägt. Texte des Alltags dienen vorrangig der Kontakterhaltung und -festigung (teils auch der Kontaktherstellung), dem Austausch von persönlichen und sachlichen Informationen, dem Austausch von subjektiven Einstellungen“ (ebd. 608). Techtmeier (1984) schreibt ihnen u. a. die Funktion „der Entlastung des psychischen Haushalts“ (ebd. 54) zu. Als *Alltagswelt*, in der Alltagstexte entstehen, wird dabei ein Terrain angenommen, das historisch und sozial gewachsen ist und sich typischerweise um die Bereiche Familie, Zuhause, Wohnumfeld, Arbeitsumfeld, Infrastruktur und Freizeit dreht. Innerhalb dieser Bereiche finden bestimmte Abläufe statt, die als üblich gelten können, wie das Vorbereiten von Mahlzeiten, Aufräumen, Small Talk mit den Nachbarn im Treppenhaus, gegenseitige Kinderbetreuung, der Arbeitsweg, der Behördengang, das Einkaufen etc. (s. Heinemann 2000b, 604). Hier eine erschöpfende Definition oder Beschreibung von Alltag zu liefern, ist nicht möglich. Dies gilt auch für die Auflistung von Alltagshandlungen und von Orten, an denen diese stattfinden. Es wird deutlich, dass sich die verschiedenen Sphären des Alltags – Privates und Offizielles/Berufliches – innerhalb der Alltagswelt kaum voneinander trennen lassen. Die verschiedenen kommunikativen Bereiche liegen in der elementaren Bedürfnisbefriedigung (Lebensmittel und Gesundheit), in den Kontakten (Familie, Freunde, Bekannte) und im Institutionellen (Beruf, Ausbildung, Behörden). (Heinemann 2000b, 607)

Alltagstexte dienen funktional betrachtet der Erhaltung von Kontakten und dem Informationsaustausch auf sachlicher oder persönlicher Ebene. Die Situationen, in denen Alltagsgespräche stattfinden, erfordern meist keine soziale Differenzierung der Teilnehmenden (z.B. Eltern und Kind, Verkäuferin und Kunde), entweder, weil diese nicht relevant ist oder weil sie in bestimmten Situationen aufgehoben werden kann, etwa zwischen Chef und Angestellten. In Hinblick auf die Intention sind Alltagstexte meist nicht festgelegt, prototypisch handelt es sich um informelle Unterhaltungen. Sie finden in kleinen oder sehr kleinen Gruppen innerhalb der Familie, der Bekannten, der Nachbarn etc., also im privaten Rahmen von

Wohnumfeld, Freizeit und Familie statt, meistens sind sie mündlich³¹. Neben dieser Alltagskommunikation im engeren Sinne findet Alltagskommunikation auch im offizielleren Rahmen des beruflichen Umfelds statt. Privatheit oder Vertrautheit kann hier dadurch hergestellt werden, dass die Interaktionspartner miteinander und/oder mit den Tätigkeiten, mit denen sie befasst sind, vertraut sind. Möglich ist es indessen auch, dass Personen den Repräsentanten einer Behörde gegenüber einen vertraulichen Ton wählen, ohne dass die Beziehung zwischen den beiden eine solche Vertraulichkeit erwarten ließe. Bei diesen Formen handelt es sich um Alltagskommunikation im weiteren Sinne (Heinemann 2000b, 607f.).

Inhalte und Themen der Alltagskommunikation sind eher trivial, die Themenentfaltung erfolgt meist spontan³². Die Textstrukturierung findet ebenfalls spontan statt, deshalb handelt es sich bei den Alltagstexten i.e.S. um „wenig gegliederte und kaum organisierte Texte“ (ebd., 608.). Die Alltagskommunikation i. w. S. mag mit Textsorten einhergehen, die eine bestimmte Struktur erfordern³³. Bei den Formulierungen ist Umgangssprache vorherrschend. Die Wortwahl ist einfach, die Syntax eher einfach gehalten, hinzu kommen Expressiva, Ellipsen, Wiederholungen und Abbrüche (ebd.).

Aus den vorangegangenen Erläuterungen wird ersichtlich, dass es kaum eine homogene Gruppe von Textsorten des Alltags geben kann, Textsorten also, die üblicherweise in der Alltagskommunikation innerhalb der oben genannten Bereiche auftreten. Das bedeutet nicht, dass sie regelmäßig oder besonders häufig auftreten müssen³⁴ und auch nicht, dass jedes Individuum jeden möglichen Alltagstext als einen solchen einordnen würde.

Grundlegend lassen sich in Bezug auf die darin verfolgten Ziele zwei Typen schriftlicher Alltagstexte unterscheiden (Heinemann 2000b, 609). Erstens die Textsorten der Alltagskommunikation i. e. S. Sie sind in funktionaler Hinsicht nicht festgelegt; es können mit ihnen verschiedene, situationsabhängige Ziele verfolgt

³¹ Heinemann (2000, 608) bezeichnet schriftliche Texte als sekundäre Formen der Alltagskommunikation und nennt das Beispiel des Küchenzettels.

³² Heinemann (2000, 608) weist aber auch darauf hin, dass die Themen auf subjektiver Ebene nicht trivial sein müssen und nennt „Ehestreit mit Trennungsandrohung, Enterbung, Kontaktabbruch“ [im Original kursiv] als Beispiele.

³³ Heinemann (2000, 608) nennt hier das Telegramm als Beispiel.

³⁴ Heinemann (2000, 609) verweist in diesem Zusammenhang auf Textsorten wie Geburtsanzeigen, Witze oder Wetterberichte.

werden (Kochrezept, Liebesbrief, Einladung). Situativ bedeutet das, dass diese Textsorten verschiedenen Bereiche der Alltagswelt zurechenbar sind: der „Privatsphäre“ (Tagebucheintrag, Notizzettel, Bettelbrief etc.), der „inoffiziellen (halb-) öffentlichen“ Sphäre (Kochrezept, Leserbrief, Spickzettel etc.) und dem „(halb-) offiziellen öffentlichen“ Bereich (Testament, Witze, Lebenslauf etc.) (ebd., 610). Die Textstruktur dieser Textsorten ist im Allgemeinen „durch die Situation und die damit verbundenen Rahmenbedingungen vorgegeben, was teils in der Textsortenbenennung schon zum Ausdruck kommt“ (ebd.). Zweitens die Textsorten der Alltagskommunikation i. w. S. Hierbei überwiegt der funktionale Aspekt, auch die „emotiv-expressive Komponente und das Emotiv-Wirken-Wollen spielt bei dieser Gruppe eine subsidiäre Rolle“. Ausnahmen davon sind „Droh-, Dank- und Bittbriefe“ (ebd.; Textsortenbezeichnungen im Original kursiv). Eine Unterscheidung nach situativen Kriterien ergibt wiederum zwei Gruppen: Textsorten des inoffiziellen (halb-) öffentlichen Bereichs wie Leistungskontrollen, Lebenslauf, Werbeprospekt und Textsorten des (halb-)offiziellen öffentlichen Bereichs wie Fahrplan, Bedienungsanleitung, Rechnung (ebd., 611).

Als Klassifikationsmerkmal wird schließlich darauf hingewiesen, dass „Alltagstexte außerhalb des Kommunikationsbereichs ‚Alltagskommunikation‘ in institutionellen Kommunikationsbereichen vorkommen und dort subsidiäre Funktionen übernehmen“ (Heinemann 2000b, 612; vgl. Brünner 2000, 222).

Margot Heinemann (2000b) verzichtet auf eine Einordnung von Forenkommunikation, obwohl sich diese – zumindest was den hier interessanten Fall der Intranet-Foren in einem Unternehmen angeht – problemlos in die Gruppe der Alltagstexte einordnen lässt. Möglicherweise lässt Heinemann (2000b) Foren unerwähnt³⁵, weil hier meist mangelnde Vertrautheit vorliegt. Diese wäre allerdings in unserem Spezialfall der Mitarbeiterkommunikation durch die gemeinsame Arbeitstätigkeit und die Gruppenidentität(en) innerhalb des Unternehmens vorhanden. Zudem werden unter situativen Aspekten (Heinemann 2000b, 610f.) als Untergruppe der Textsorten des inoffiziellen (halb-)öffentlichen Bereichs auch Anschlagzettel und Leserbriefe genannt. Die Analyse des themenoffenen Forums

³⁵ Es werden übrigens sämtliche computervermittelte Kommunikationsformen und auch die SMS ausgelassen.

einer deutschen Fluggesellschaft wird zeigen, dass auch Alltagstexte aus anderen als den von Heinemann (2000b) genannten Untergruppen im Forum vorkommen.

4.2.2 Identität, Selbstdarstellung und sprachliche Mittel

Es ist der pragmatischen Wende zu verdanken, dass der Handlungscharakter von Sprache in den Blick genommen wurde und damit auch die Fragen aufgeworfen wurden, mit welchen Mitteln „sich die Handelnden präsentieren, einen Kontakt herstellen und ihre Beziehung gestalten“ (Holly 2001, 1382). Diese Fragen wurden weniger innerhalb der sprachtheoretisch geprägten Bereiche gestellt, sondern von Vertretern der oben genannten interaktionistischen, soziologischen und psychologischen Richtungen. Als ein wichtiges Konzept für die Untersuchung des Beziehungsaspekts in Gesprächen hat sich Goffmans *face/Image* etabliert, an das sich *face work/Imagearbeit* anschließt (s. Goffman 1967).³⁶

Imagearbeit verläuft „als Repertoire von Sprachhandlungsmustern und musterhaften Sequenzen“ (Holly 2001, 1387). Bei den Images handelt es sich einerseits um die Bilder der Interaktanten von anderen (Fremdbild), andererseits sind sie „Bestandteile einer ‚rituellen Ordnung‘; diese ist aber nicht Selbstzweck, sondern Bedingung für das Funktionieren von Interaktion“ (ebd.). Aus diesem Grund sind die Interaktionspartner permanent mit Imagearbeit befasst, weil sie nicht nur für ihr eigenes Image, sondern auch für das des Interaktionspartners sorgen müssen, „was sich in kontinuierlicher balancierter Imagearbeit („face work“) niederschlägt“ (ebd.). Um die Imagearbeit zu strukturieren, werden positive und negative Rituale vorgenommen, die „Zuvorkommenheitsrituale“ oder „Vermeidungsrituale“ darstellen können (ebd.). In diesem Rahmen ist es möglich, über die soziale Ordnung und wechselseitigen Respekt sowie über Beteiligungsrollen in Gesprächen nachzudenken (vgl. Goffman 1979).

Mit dem Begriff der *narrativen Identität* betonen Lucius-Hoene/Deppermann (2004) einerseits, dass sprachliches Handeln Wirklichkeit herstellt und Sinn konstruiert, und andererseits, dass Identität sich u. a. über das Erzählen darstellt und in diesem Prozess auch erst hergestellt wird (ebd., 167). Dies geschieht, neben dem

³⁶ Face wird bei Goffman (1955, 5) so definiert: „The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes – albeit an image that others may share.“

Medium des Erzählens, auch mittels der „alltäglichen oder institutionellen sprachlichen Praktiken der Identitätsherstellung und -darstellung“ (ebd.). Solche Erzählsituationen können sehr vielfältig sein und ihrerseits bestimmten strukturellen Beschränkungen unterliegen: Neben Alltagssituationen sind hier etwa das Anamnesegespräch beim Arzt oder die Zeugenaussage vor Gericht zu nennen (ebd.). Das identitätsstiftende Potential des Erzählens liegt vor allem in der Konstituierung von Kohärenz und Kontinuität – also etwa Koalitionsbildung oder Abgrenzung – mit den Interaktionspartnern sowie in der Selbstdarstellung des Erzählers als Akteur oder als Beobachter bestimmter Ereignisse. Diese Rolle ist mit der Darstellung bestimmter Handlungen oder Wesensmerkmale in der Vergangenheit vor dem Hintergrund der Zuhörerschaft und den Vorstellungen des Erzählers von dieser Zuhörerschaft und ihren Einstellungen und Reaktionen in der Gegenwart verbunden (ebd., 168). Hierbei werden natürlich auch Positionierungen anderer in der Erzählung vorkommender Personen vorgenommen, die ebenfalls der Positionierung des Sprechers dienen können (ebd., 176ff.).

Narrative Identität ist also „die Art und Weise, wie ein Mensch in konkreten Interaktionen Identitätsarbeit als narrative Darstellung und Herstellung von jeweils situativ relevanten Aspekten seiner Identität leistet“ (ebd., 55). In diesem Sinne wird mit der Positionierung über das sprachliche Handeln signalisiert, wie eine Person wahrgenommen werden möchte (Selbstpositionierung) und wie sie die Interaktionspartner wahrnimmt (Fremdpositionierung) (ebd., 168f.). Die Positionierung kann verschiedene Merkmale enthalten: psychologische oder Persönlichkeitsmerkmale, soziale Rollen und die damit verbundenen Rechte sowie bestimmte moralische Ansprüche oder Eigenschaften (ebd., 171). Die Interaktionspartner können sowohl die Selbst- wie auch die Fremdpositionierung zurückweisen (ebd., 170). Die Positionierungen finden während einer Interaktion ständig statt, auch dann, wenn die Intention des Sprechers gerade auf etwas ganz anderes gerichtet ist (ebd., 171). Sie können explizit mit extra- und metanarrativen Mitteln und zwar sowohl durch Hörer als auch durch Erzähler hergestellt werden (ebd., 178).

Durch Sprache vermittelte Identität kann sich bereits in der Wahl der verwendeten Sprache bzw. Varietät, Gruppen- oder Fachsprache selbst ausdrücken. Die Wahl der Sprache kann den Interaktionspartnern nicht nur eine bestimmte

Gruppenzugehörigkeit signalisieren, sondern sie auch veranlassen, vor dem Hintergrund ihrer eigenen stereotypen Vorstellungen Rückschlüsse auf Persönlichkeitsmerkmale des Sprechers zu ziehen (Thim-Mabrey 2003, 2). Derartige Identitätspositionierungen werden durch die Wahl, die Verwendung und die lokale Um- und Neugestaltung sprachlicher Mittel und Verfahren organisiert. Dies wird insbesondere durch situationsadäquate Gebrauchsformen, sprachliche Strategien, den Einsatz von Fachwortschatz oder Formelhaftem und die Regeln des Sprechens markiert (Müller 2002, 91). In Konflikten während Gruppenbesprechungen, etwa zur Verbesserung der Arbeitssituation, treten besondere Interaktionsregeln und Verstöße gegen solche Regeln zutage, so z. B. der Verstoß gegen das „Entpersonifizierungsgebot“ (ebd. 95; s. 95ff.), dessen Funktion es ist, Gespräche über emotionale Themen zu versachlichen und die Imagewahrung bei der Selbst- und Fremdpositionierung zu gewährleisten (ebd., 104). Findet, entgegen der vorherigen impliziten oder expliziten Absprache, eine Namensnennung statt, dann hat das Folgen für die gesamte Situation: Die „explizite Nennung des Adressaten erhöht bei kritischen oder imagebedrohenden Äußerungen ihre Schärfe“ (Schwitalla 1995, 501), während in Kritikgesprächen, die zweifellos konfliktträchtig sein können, diese Schärfe durch die Entpersonifizierung genommen wird (Müller 2002, 95).

Beobachten und untersuchen lassen sich explizite und implizite Selbst- und Fremdpositionierungen und der damit verbundene Einsatz sprachlicher Mittel (vgl. Thimm/Ehmer 2000). Hier spielen auch die Positionierungen in Konfliktsituationen eine Rolle. Die Soziolinguistik vermag aufgrund ihrer pragmatischen Kompetenzen solche und andere Grundlagen der Medienproduktion und Texterstellung nachzuweisen. Indem sprachliche Phänomene, hier interne Texte im kommunikativen Vollzug, auf ihre Funktion hin untersucht werden, lassen sich Intentionen und kommunikative Handlungsstrategien explizieren. Darauf wird im methodischen Teil näher eingegangen. Bei der Betrachtung von Gesprächen sind folgende Punkte relevant: Im Gespräch werden „soziale Identitäten und Beziehungen“ hergestellt und durch das sprachliche Handeln wird „Bedeutung konstituiert“. Dies geschieht in Gesprächen „mittels Texten“, die in Hinblick „auf Sprecher- und Themenwechsel, Steuerung des Gesprächs und dessen Anfang und Ende [...] einer spezifischen Organisation bedürfen“ (Henne/Rehbock 2001, 273).

4.3 Gespräche in Foren – Vernetzte *Texts-in-interaction*

Gegenüber den aufgeführten Kategorien und Eigenschaften des Gesprächs liegen bei elektronisch vermittelten Gesprächsfäden in Foren einige Besonderheiten vor. Auch hier handelt es sich um „eine begrenzte Folge von sprachlichen Äußerungen, die dialogisch ausgerichtet sind und eine thematische Orientierung aufweisen“ (Brinker/Sager 2001, 11). Die Interaktion ist bei zugangsbeschränkten Foren überwiegend auf ein Thema zentriert, d. h. dass „zwischen den Äußerungen ein thematischer Zusammenhang bestehen muss“ (Brinker/Sager 2001, 12). Allerdings sind die Dialoge gegenüber der Face-to-face-Kommunikation und telefonischen Gesprächen eingeschränkt, da Unterbrechungen nicht stattfinden können und Reaktionen auf andere Beiträge erst möglich sind, wenn diese beendet sind (s. Unterkapitel 6.3), die Organisation der Interaktion ist also anderen Gegebenheiten unterworfen. Hinzu kommt, dass die Forenkommunikation nicht sprechsprachlich ist, wie in der Definition von Henne/Rehbock (2001, 255) dargelegt wird. Auch die dort aufgeführte Dialogizität ist nur bedingt vorhanden, weil die Kommunikation in Foren asynchron ist. Das bedeutet, dass eine Forendiskussion auch nach einigen Wochen oder Monaten wieder belebt werden kann, obwohl die Situation, in der diese Diskussion begonnen hatte, sich gewandelt hat. Außerdem kann die Forenkommunikation von vielen Teilnehmern verfolgt werden, die sich nur punktuell oder ausschließlich passiv daran beteiligen. Aus diesen Gründen wird hier davon ausgegangen, dass es sich bei der Interaktion in Foren nicht ausschließlich um Gespräche im klassischen Sinne handelt. Deshalb wird dem Begriff ‚Text‘ als Grundeinheit schriftlicher Dialoge der Vorzug gegeben.

Pragmatisch orientierte Ansätze gehen davon aus, dass jeder Sprachgebrauch grundsätzlich dialogisch ist. Wie die Schreibprozessforschung gezeigt hat, gilt dies selbst für die relativ monoaktive Tätigkeit des Verfassens von schriftlichen Texten. Somit lässt sich unter einer interaktionalen Perspektive der Gegensatz von Kontextgebundenheit der mündlichen Sprache versus kontextfreier Schriftsprache nicht aufrechterhalten (vgl. Springer 2004, 29).

Zum Thema der Textsorten und ihrer möglichen Klassifikationen oder Typologisierung wurde festgestellt (Kap. 4.1.1.2), dass eine Textsorte indessen nicht

alleine und ohne Kontext vorkommt, sondern immer auch mit anderen Textsorten in funktionalem Zusammenhang steht (Janich 2009, 1):

Der einzelne Text, verstanden als komplexe sprachliche Handlung, verhält sich dialogisch zu anderen Texten. Er weist zurück auf vorhergehende Texte und schafft die Voraussetzungen für weitere, ihm folgende Texte. Erst die Untersuchung der Beziehungen zwischen den Texten ermöglicht ihre den tatsächlichen kommunikativen Gegebenheiten angemessene Beschreibung (Girnth 1996, 66).

Miteinander vernetzte Textsorten können innerhalb von bestimmten „Handlungsfeldern“ (Girnth 1996) bzw. „Interaktionsrahmen“ (Klein 2000a) „diskursive Strukturen“ (Janich 2009, 2) aufweisen. Dies bringt neben den oben schon erwähnten Problemen der Klassifikation und der Auswahl bestimmter Merkmale ein weiteres Problem mit sich: Die Beziehungen zwischen den Texten müssen gezeigt und interpretiert, und der Kontext – das Handlungsfeld/der Interaktionsrahmen, der Diskurs, in den die Texte eingebettet sind, und die Interaktanten und deren Rollen – einbezogen werden.

Die Beziehungen zwischen den Textsorten sind „netzartig“ (Janich 2009, 2), d. h., sie können „mindestens syntagmatisch und paradigmatisch“ beschrieben werden (ebd.). Diese auf Adamzik (2001) basierende Einteilung meint mit syntagmatisch ein Verhältnis zwischen Texten, das eine zeitliche Abfolge und einen funktionalen Zusammenhang darstellt³⁷, und mit paradigmatisch die für eine Handlung und die damit verknüpften Ziele prinzipiell zur Verfügung stehenden Textsorten und Medien³⁸. Diesen beiden Begriffen wird mit „mehrdimensional“ ein dritter an die Seite gestellt, um der Tatsache Rechnung zu tragen, dass die Beziehungsmöglichkeiten zwischen Textsorten sich möglicherweise komplexer darstellen (Janich 2009, 8).

Textsortenvernetzung erfolgt systematisch und pragmatisch. Textsorten innerhalb von bestimmten Interaktionsrahmen sind auf benachbarte Textsorten bezogen und haben zu diesen eine beschreibbare Beziehung. Hier sind die „Schlüsselkategorien bei der Beschreibung von Texten“ (Adamzik 2001, 29) zu finden. Vernetzung bedeutet also einerseits, dass Textsorten Teil eines Netzes von

³⁷ Janich (2009, 8) nennt die Beispiele Magisterarbeit, Gutachten und Zeugnis.

³⁸ Als Beispiel hierfür verweist Janich (2009, 8) auf die Werbung und die prinzipiellen Möglichkeiten von „Plakat, Anzeige, Fernsehspot, Radiospot, Kinospot, Prospekt, Internetseite etc.“.

Textsorten sind: „Einzelne Texte und Textsorten stehen nicht verbindungslos nebeneinander, sondern bilden ein Gesamtsystem, innerhalb dessen sie einen bestimmten Platz und einen Stellenwert haben“ (Adamzik 2001, 16). Es geht also hierbei um die „systematischen Beziehungen zwischen Textsorten im selben Kommunikationsbereich“ (ebd. 28). Damit sind die Beziehungen gemeint, die sich als die „funktionalen und in der kommunikativen Wirklichkeit effektiv bestehenden Beziehungen“ herausstellen (ebd. 30), sie sind also von der Intertextualität im Sinne von referentiellen Beziehungen und Bezügen abzugrenzen.

Die Beschreibung und Einordnung der Textsorten innerhalb des Interaktionsrahmens soll Aufschlüsse darüber liefern, wie Texte verstanden und produziert werden. Dies ist „besonders wichtig, wenn man den Stellenwert sowohl eines einzelnen Textes im Zusammenhang eines (thematisch geprägten) Diskurses bestimmen will, als auch wenn es darum geht, den Stellenwert einer Textsorte im Gefüge verwandter und/oder funktional aufeinander bezogener Textsorten einzuschätzen“ (Adamzik 2004, 103).

Die Interaktionen in Onlineforen sind weitgehend linear gestaltet und die Entfaltung der Themen erfolgt sukzessive. Da Kohärenz vorherrscht und die Linearität dominiert, kann von Textualität im Sinne von Brinker (2001) gesprochen werden. In Onlineforen sind nicht nur die Informationen miteinander vernetzt, sondern bei den „Personen und Diskussionspartnern kann auch von einer Nachbildung der dialogischen Situation auf der politischen Agora bzw. dem Forum Romanum gesprochen werden“ (Gloor 1990, 3).

Mitarbeiter-Foren werden hier infolgedessen als Vernetzte Texte in Vernetzung bezeichnet. Der Vernetzung liegt eine dreifache Kohäsion zugrunde:

1. „Kohärente Zeichenfolgen“ = Einzel-Beiträge in Foren,
2. „innerhalb vernetzter Texte“ = die Textur Thread der Mitarbeiter-Foren,
3. „in Vernetzung“ = Mitarbeiter-Foren innerhalb interner Kommunikation.

Weiterhin sind aber auch die Textsorten syntagmatisch als auch paradigmatisch miteinander vernetzt. Die Funktionen der Beiträge und der sich daraus entwickelnden Dialoge sind so unterschiedlich wie die Funktionen der Unternehmenskommunikation selbst, einschließlich der angesprochenen informellen Bereiche. Normative Textsorten wie Arbeitsverträge, Handbücher, Anweisungen und Tarifverträge gehen

Forendiskussionen voraus wie Abteilungsbesprechungen, Mediationsgruppen, Texte zu Produktanpassungen darauf folgen. Paradigmatische Redundanz ist praktisch immer vorhanden, da sich in Mitarbeiterforen widerspiegelt, was Teil der formellen und informellen Kommunikation des Unternehmens ist. Netze von Textsorten spannen sich also quer durch und über das gesamte Unternehmen. Die Textsorten- und funktionenvielfalt innerhalb des gesamten Bestands an Diskussionsforen kann nur andeutungsweise in Abb. 9 in Kap 6.1 dargestellt werden.

Allerdings ist für die Betrachtung von *Threads* unter dem Aspekt der Dissensgestaltung zu erwarten, dass die paradigmatische Varianz eher gering ist³⁹. Es zeigt sich aber, dass die Zahl der vorkommenden Textsorten hoch ist. Deshalb soll sich die Untersuchung neben der Textsortenbestimmung verstärkt auf die interaktive Vernetzung innerhalb der einzelnen *Threads* und die jeweilige Textfunktion fokussieren.

In Entwicklung des für die Diskurs- und Interaktionsanalyse etablierten sowie in der neueren Gesprächsforschung diskutierten (Seltig 2000, 78) Begriffs „Talk-in-interaction“ wird vorgeschlagen, den aus der neueren *Literature processing*-Forschung stammenden Begriff „Texts-in-interaction“⁴⁰ als Begrifflichkeit auch für den hier verhandelten Texttypus der Forendialoge einzuführen. So wird gleichzeitig die Interaktivität der Interaktion betont als auch der (Inter-)Textualität und unterschiedlichen Funktionalität der Einzeltexte (Forenbeiträge) Rechnung getragen.

³⁹ Fälle der Wiederholung und Kommentierung interner und externer formeller und informeller Kommunikation sowie von Texten der Arbeitsunterweisung und –anweisung, von Gehalts- und Urlaubs-, von Überstunden- und Bordverkaufsabrechnungen sind zwar auch hier vorhanden, allerdings wären diese im grösseren Zusammenhang der Unternehmenskommunikation zu untersuchen.

⁴⁰ Texts-in-interaction wird hier für Chat-Interaktionen eingeführt, ist aber, was die Produktions- und Rezeptionsbedingungen sowie die Interaktionssituation angeht übertragbar.

5. Dissenskommunikation

Ein Handlungssystem liegt dann im ‚Konflikt‘, wenn das System zwei oder mehr unvereinbare Zielzustände vereinigt. (Galtung 1972, 113)

Die Untersuchung von Dissenskommunikation hat ihre Vorläufer in der Konflikt- und Schlichtungsforschung. Diese wiederum wurzeln in den psychologischen Ansätzen Freuds sowie in psychologischen und soziologischen Arbeiten, die ab Mitte des 20. Jahrhunderts erschienen sind (s. Berkel 1997, 270). Aus sprachwissenschaftlicher Perspektive hat es, vor allem durch Josef Klein, einige Untersuchungen zu Konflikten in der Politik und in Institutionen gegeben. Werner Nothdurft hat Streiten und Schlichtungsgespräche und Helmut Gruber Streitgespräche zum Gegenstand linguistischer Untersuchungen gemacht. Insgesamt ist aber die Zahl der sprachwissenschaftlichen Arbeiten zum Thema nicht sehr groß, auch wenn ihre Zahl in den vergangenen 15 Jahren zugenommen hat und die Einschätzung von Kallmeyer (1996, 15) nicht mehr ganz gültig ist: „[...] die linguistische Konfliktforschung ist eindeutig unterentwickelt.“

5.1 Konflikte in sozialen Systemen und gesellschaftliche Rationalität

Soziale Systeme gründen sich auf Kommunikation, die gleichzeitig zur Distinktion von anderen Systemen dient. Grundlage von Kommunikation wie von sozialen Systemen sind psychische Systeme, die sozialen Systemen ähneln. Beide Systeme, Kommunikation wie Bewusstsein, „produzieren“ Sinn, indem auf Differenz hin orientierte Informationsverarbeitung stattfindet (s. Luhmann 1987, 92ff.): „Mit sinnhafter Kommunikation schränken Systeme Möglichkeiten durch Selektion ein – etwas ist gesagt, anderes nicht – und halten sich Optionen offen, weil Sinn immer Überschuss, d.h. Verweisungen auf anderes, Kontingenz, mitproduziert.“ Soziale Systeme besitzen eine „innere Komplexität“, innerhalb der sich „Erwartungsstrukturen“ herausbilden, sowie eine auf Sinn basierende Abgrenzung nach außen. Sie können sich „über den Anschluß von Kommunikation an Kommunikation reproduzieren“, deshalb „bieten codespezifisch ausdifferenzierte und

generalisierte Systeme die Chance, zu jeder Zeit an sie anzuschließen“ (Bonacker 1997, 71).

Diesen Erwartungsstrukturen nehmen Konflikte die Sicherheit, „sie demonstrieren dem System die eigene Kontingenz, indem sie Sinn gegen sich selbst einsetzen“ (Bonacker 1997, 74). Auf diese Weise können soziale Systeme davor bewahrt werden, sich in ihren Instabilitäten zu verlieren, „denn selbst bei konfligierender Kommunikation setzt sich die Autopoiesis⁴¹ fort“ (ebd., 75). Konflikte machen es also möglich, soziale Systeme lernfähig zu halten, weil Erwartungshaltungen und deren Enttäuschung sich abwechseln und somit verschiedene Perspektiven auf die Kontingenz des Systems möglich machen (ebd., 75f.). Wie in anderen sozialen Systemen gilt auch für dissensuale Systeme, dass ihre Autopoiesis solange Bestand hat, wie „Kommunikation angeschlossen wird“. Aus diesem Grund können Konflikte, die bereits eine Weile andauern, nicht einfach so aus der Welt verschwinden: „Die Umwelt von Konfliktsystemen, so ließe sich im Anschluß an Luhmann formulieren, fungiert vom System aus gesehen als permanente Anregung, als Informationsquelle und Materialsammlung, die genutzt wird, um sich weiter zu streiten“. (ebd., 77)

Die Orientierung auf Konsens stellt bei Habermas also eine Bedingung für gesellschaftliche Rationalität dar (Habermas, 1994, 43). Im Gegensatz dazu ist Luhmann der Auffassung, dass Konflikte nicht nur normal, sondern sogar unvermeidbar sind. Zudem tragen seiner Ansicht nach soziale Konflikte mit zur Entwicklung gesellschaftlicher Rationalität bei (Bonacker 1997, 87). Beide, Luhmann wie Habermas, verfolgen mit ihren Überlegungen vorrangig das Ziel einer Konfliktbeendigung, sondern sie sind an den Mechanismen interessiert, die Konflikte hervorbringen und sich entwickeln lassen. Grundlage für das produktive Potential von Konflikten ist ihre Anschlussfähigkeit, aber vor allem die Tatsache, dass innerhalb einer Gesellschaft Konflikte überhaupt möglich sind. Ihre notwendige Begrenzung und Kanalisierung erfahren Konflikten durch die Existenz von Subsystemen: „Dies hat zur Folge, dass Menschen sich (z.B. über Politik) streiten können und trotzdem anderswo zusammen arbeiten oder gemeinsam in die Kirche gehen“ (ebd., 79).

⁴¹ Mit Autopoiesis wird die Fähigkeit von Systemen bezeichnet, sich selbst zu konstituieren und zu erhalten. Damit ist eine Abgrenzungsmöglichkeit gegenüber der Umwelt gegeben (Bonacker 1997, 71).

5.2 Konsens- und Dissenskommunikation

Die im Rahmen der Gesprächsanalyse vorgestellten Möglichkeiten sollen auf die Dissenskommunikation in Foren angewendet werden. Dazu ist es unerlässlich festzuhalten, was Dissenskommunikation auszeichnet. Auch die übergeordnete Frage, wie Dissens und Streit in Gesprächen zu betrachten sind, kann hier nicht unbeachtet bleiben.

In Anlehnung an Schank (1987, 25) kann Dissens als die Nicht-Übereinstimmung (Diskrepanz) von mindestens zwei Gesprächspartnern in Hinblick auf Umstände betrachtet werden, von denen angenommen wird, dass man darüber Übereinstimmung erreichen könne. Dies kann auch die Einschätzung der Gesprächssituation wie etwa das Rollenverständnis der Gesprächspartner betreffen. In Gesprächen gehen die Interaktanten gemeinhin davon aus, dass sie in drei Punkten übereinstimmen: Dies betrifft die formale Seite der Gesprächsorganisation („formale Kooperativität“), die Akzeptanz der gegenseitigen Rollenbeziehung der Interaktanten und geteiltes Weltwissen bzw. geteilte Haltungen dazu („materiale Kooperativität“) (Gruber 1996, 72ff.). Analog dazu kann sich Streit auf drei Ebenen entzünden: in Bezug auf das Thema, auf die Rollenbeziehung zwischen den Interaktanten und in Bezug auf die Gesprächsstruktur (ebd., 82).

Mit materialer Kooperativität lässt sich der inhaltliche Grad der Kooperation der Interaktanten beschreiben, das Ausmaß, in dem sie gemeinsam daran arbeiten, ein Ziel zu realisieren, oder gar, innerhalb der Interaktion, andere Ziele zugunsten des gemeinsamen Ziels vernachlässigen. Formale Kooperativität ist gegeben, weil in Interaktionen immer auch ein anderer Interaktant anwesend ist, ein Gegenüber, auf dessen Anwesenheit das sprachliche Handeln unweigerlich eingehen muss. Somit ist formale Kooperation immer Teil der materialen, während freilich die materiale nicht immer Teil der formalen Kooperation ist (Gruber 1996, 72). An dissidenten Sequenzen lässt sich das Verlassen und Wiederherstellen der Ebene materialer Kooperativität beobachten. Dieser Wechsel der Konsensdimensionen erfolgt durch sprachliche Handlungen der Kontrahenten (ebd., 73).

5.2.1 Hierarchie und Sprachstil

Die Frage nach dem Stil lenkt die Aufmerksamkeit auf diejenigen Eigenschaften des Textes, die – auf implizite Weise – Zeugen des Kontextes im weitesten Sinne, d.h. des pragmatischen Hintergrundes des sprachlichen Ausdrucks sind: Stil erlaubt Schlüsse über den Sprecher, die weit über das explizit Gesagte hinausgehen und u.U. auch dazu im (gewollten oder ungewollten) Widerspruch stehen. (Franck 1984, 123)

Um im sozialen Raum auf ökonomische und kommunikativ wirksame Weise wahrnehmbar und verortbar zu sein, bietet sich Mitgliedern einer sozialen Welt als Möglichkeit zur Symbolisierung sozialer Identität die Aneignung eines bestimmten Ausdruckssystems, eines sozialen Stils. Dies wird umso bedeutsamer beim Einsatz des kommunikativen Stils als Symbol der Identität, mit dem man sich sozial aus- und abgrenzt, oder das politisch genutzt werden kann, wenn es etwa um die „Durchsetzung von Rechten [geht] und bei der Auseinandersetzung um Ressourcen“ (Kallmeyer 2000, 299). Im Zentrum einer kommunikativen sozialen Stilistik steht der Zusammenhang zwischen der Ausprägung von kommunikativen Stilen, die als Ausdruck der sozialen Identität von gesellschaftlichen Gruppen fungieren, mit den sozialen Prozessen der Integration, Distanzierung, Differenzierung und Ausgrenzung (Kallmeyer 2000, 292f.).

Der sprachliche Stil kann sich interaktionsübergreifend und innerhalb einer Interaktion wandeln, um sich den Unterschieden zwischen den Interaktanten anzupassen, aber auch, um diese zu betonen und damit, je nach Ziel des einzelnen Interaktanten, Nähe oder Distanz zu markieren (Schwitalla 1996, 291). Stil ist ein soziales Phänomen, das in Interaktionen konstituiert wird. Innerhalb von Gruppen wird mittels Stil die Gruppenidentität in Form „sozialer Identität“ (Schmitt 2002, 115) hervorgebracht. Dabei wird Stil sowohl mit sprachlichen Mitteln (Wortwahl, grammatische Konstruktionen) als auch mit nichtsprachlichen Mitteln (Mimik, Gestik, Themen, Normen des Gesprächs und des Sprechens) zum Ausdruck gebracht. Diese Ausdrucksmittel, mit denen soziale Identität demonstriert wird, werden von den Mitgliedern einer Gruppe ausgewählt. Ein Stil herrscht unabhängig von konkreten Situationen vor, Stil ist „rekurrent“ (ebd., 115). Dennoch geht es bei Stil immer auch um individuelle Aspekte, etwa um die implizite Selbstdarstellung des Sprechers, seine Annahmen über die Situation und über sein Gegenüber. Diese Auffassung von Stil schließt direkt an Goffmans (1955) Konzept der Imagearbeit an. Stil erlaubt

Rückschlüsse über die Situationseinschätzung der Sprecher, ihre Annahmen über Hörer und die Sache an sich (vgl. Kotthoff 1989, 187).

Zu den sozialen Mechanismen, die mithilfe des Stils in Kraft gesetzt werden, gehören z. B. Mitgliedschaftszuweisungen einzelner Personen zu sozialen Gruppen, die Ab- und Ausgrenzung sozialer Gruppen voneinander, die Herstellung und Veränderung der Konstellationen, die Teilnehmer zueinander haben können, die Konstitution von Aktivitätstypen sowie bestimmte Interaktionsmodalitäten (vgl. Hinnenkamp 1989, 9). Im Sinne von Goffmans Stigma-Analyse (Goffman 1967) subsumiert Stil also aufgrund möglicher Rückschlussverfahren weit mehr, als auf den ersten Blick erkennbar ist.

5.2.2 Das Konzept des kommunikativen sozialen Stils

Rolle und Status werden in der sprachlichen Interaktion überhaupt erst signalisiert, thematisiert und somit relevant gemacht. (Tophinke 2001, 461)

Dem Konzept des „kommunikativen sozialen Stils“ liegen Überlegungen aus der Stilistik im linguistischen Sinne, aus der Ethnographie, aus der soziologischen Theorie Bourdieus „zur stilistischen Differenzierung in der hierarchisch geschichteten Gesellschaft“ und aus der „Aushandlungstheorie der sozialen Ordnung“ zugrunde (Keim/Schütte 2002, 11).

Wenn festgestellt wird, dass es einen „kommunikativen sozialen Stil“ gibt, dann wird davon ausgegangen, dass der individuelle Kommunikationsstil, den die einzelnen Interaktanten pflegen, nicht frei wähl- und bestimmbar ist. Das bedeutet, dass die einzelnen Individuen nicht frei entscheiden können, wie sie „ihre Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Welt ausdrücken“, vielmehr drückt sich mit dem Stil, der innerhalb der sozialen Welt gepflegt und folglich auch weiterentwickelt wird, die gesellschaftliche und „kulturelle[n] Identität“ aus, welche die Interaktanten besitzen. Das bedeutet weiterhin, dass „Stilformen“ dazu dienen, sich in sozialer Hinsicht zu positionieren: „sie sind Mittel zum Ausdruck von sozialer Präsenz auf wichtigen Schauplätzen der [...] Auseinandersetzung“ (Keim/Schütte 2002, 10). Außerdem stellt sozialer Stil „das Kapital“ dar, auf dessen Grundlage man mit anderen sozialen Systemen kommunizieren kann (ebd., 10f.). Die Vieldeutigkeit des Stilbegriffs hängt mit den Uneinheitlichkeiten des dahinter liegenden Konzepts zusammen: Mit Stil sind viele Aspekte verknüpft, und es lässt sich schwer

abgrenzen, welche Aspekte tatsächlich signifikant für die Ausbildung eines Stils sind (Schmitt 2002, 117).

Kommunikative Handlungen liegen dann vor, wenn soziale Interaktionen nicht über die egozentrischen Erfolgskalkulationen eines jeden Einzelnen, sondern durch die kooperativen Verständigungsleistungen der Teilnehmer koordiniert werden. Habermas zufolge (1995, 541) sind die Handelnden dabei nicht in erster Linie am eigenen Erfolg, sondern am Zustandekommen eines Einverständnisses orientiert. Dies ist die Bedingung, unter der jeder einzelne Interaktionsteilnehmer seine eigenen Pläne realisieren darf (ebd.). Ob der Stil einer sprachlichen Handlung mit den kulturellen und konventionellen Erwartungen und Normen und der Stilkompetenz des Textproduzenten bzw. -rezipienten übereinstimmt oder nicht, ist elementar für das soziale und kulturelle Image des Handelnden:

Ihre soziale Rolle erfahren Gesprächspartner also in der aktuellen Gesprächssituation anhand des Gesprächsverhaltens des Gegenübers. Daraus kann geschlossen werden, dass Rolle und Status ihrerseits das eigene Gesprächsverhalten beeinflussen und strukturieren. So hebt auch Gruber (1996, 48) den Einfluss hervor, den der Status der Interaktanten auf den Verlauf von dissidenten Sequenzen hat.

5.2.3 Hierarchie und kommunikativer sozialer Stil im Unternehmenskontext

In Sprachgemeinschaften können die einzelnen Kommunizierenden sich über sprachliche Mittel selbst positionieren. Dies gilt auch für das Personal in Unternehmen. Die Öffnung gegenüber Mitarbeitern muss zuerst sprachlich erfolgen. Solch einer Sprachkonvergenz steht die sprachliche Divergenz gegenüber, mit der Kommunikationspartner anderen gegenüber Verschiedenheit markieren. So kann man Unterschiede hinsichtlich des Hintergrunds, der Bildung oder hinsichtlich der Beurteilung professioneller Situationen verdeutlichen. Im beruflichen Kontext bedeutet dies vor allem, dass so „Abgrenzung und Hierarchieeinhaltung, aber auch Sympathie und Empathie“ zum Ausdruck kommen können. Die Wahl von konvergentem oder divergentem Verhalten steht in engem Zusammenhang mit den verfolgten Zielen. Sprachlich divergente Kommunikationssituationen, die gerade im beruflichen Umfeld dauerhaft die Beziehungen zwischen den einzelnen Mitarbeitern prägen können, stellen trotz der Distanzsignalisierung meistens kein soziales

Problem dar. Die Interaktanten sind sich über die soziale Situation, in der sie sich jeweils befinden, im Klaren und haben bereits auf indirektem Wege ein Einvernehmen darüber gefunden, wie sich ihre Rollen zueinander verhalten und sprachlich manifestieren (Knappe/Schick/Hoos/Rieder 2001, Spalte 868; s. Hahne 1998, 295ff.).

Durch Hierarchien, welche die Beziehungen unter Mitarbeitern prägen, bilden sich bestimmte Stile und kommunikative Verhaltensweisen vor dem Hintergrund des sozialen Kontextes. Dieser Kontext setzt sich zusammen aus den Arbeitsbedingungen, mit denen die Mitarbeiter konfrontiert sind – also etwa ihren konkreten Aufgaben –, der Organisation des Betriebs oder des Unternehmens, der Zahl der direkten Mitarbeiter und der Vertrautheit untereinander. Das Verhalten und der kommunikative Stil unter den Mitarbeitern wird maßgeblich von zweierlei Einflussgrößen bestimmt: Einerseits proaktiv durch die vorgegebene hierarchische Position im Unternehmen, die ein Mitarbeiter bekleidet und die hierarchische Zusammensetzung innerhalb einer Gruppe, andererseits reaktiv, durch die Rollen, die einzelne Mitarbeiter einnehmen, da Hierarchie zusätzlich über Interaktionen konstituiert wird (vgl. Schmitt 2002, 113f.).

Durch textbasierte Kommunikation, wie sie in einem Firmenintranet stattfindet, ist es möglich, dass die sozialen Konventionen sich verändern und Hierarchien interaktional nivelliert werden: „Bedenkt man, wie stark die alltägliche Kommunikation von gegenseitigen Typisierungen geprägt ist, bietet die textbasierte Kommunikation weitgehende Gleichstellung der Kommunikationspartner“ (Batinic 1999, 173).

Der Stil wird zunächst durch die allgemeine „Modalität der Kooperation“ in einer Gruppe bestimmt, die, je nach Thema, auch in mehrere übliche Modalitäten zerfallen kann (Schmitt 2002, 129f.). Zudem ist das Verhältnis von „Sachorientierung“ und „Beziehungsmanagement“ in den Interaktionen der Gruppe maßgeblich für den Stil (ebd., 130). Schließlich sind „Hierarchieorientierung“ und Asymmetrie ebenfalls an der charakteristischen Stilbildung beteiligt (ebd., 130f.). Hierbei ist jedoch mit Vorsicht zu fragen, inwiefern bestimmte interaktionale Verhaltensweisen tatsächlich Ergebnis der hierarchischen Struktur sind (ebd., 131).

Gerade weil in innerbetrieblichen Interaktionen Hierarchien eine Rolle spielen, wird in einigen Alltagsgesprächen interaktiv versucht, diese kommunikativ

aufzuheben oder zumindest temporär bedeutungslos erscheinen zu lassen. Hierzu bedienen sich gerade Vorgesetzte aufgrund ihrer Weisungsbefugnis auch für die Gesprächsgestaltung beispielsweise der Ironie oder des Scherzens. Zu Macht und Hierarchie in Verbindung mit Scherzen wurde festgestellt, dass Scherze überwiegend von ranghöheren Teilnehmern initiiert werden, „Rangniedrigere tendieren eher zum Mitlachen bzw. scherzen selten“ (Dannerer 2002, 107). Weiter nutzen Sprecher die Möglichkeit, mit Scherzen bestimmte unangenehme Situationen zu vermeiden, indem sie diese umdefinieren oder verschieben. Im Moment des Scherzes werden Zweckorientiertheit und Themenfixierung kurzzeitig ausgeblendet (Müller 1997, 278). Eine weitere Funktion des Scherzens betrifft die Herstellung einer funktionierenden Gruppendynamik (vgl. Menz 2000, 260-264). Scherzen ist hilfreich zur Markierung von „Inkongruenzen und Normübertretungen“ und hat die Funktion, Konflikte zu reduzieren, ein „Wir-Gefühl“ zu etablieren und Imagearbeit zu vollziehen. In dieser Funktion kann das Scherzen in Form des Erzählens von Witzen, Anekdoten oder lustigen Erlebnissen tatsächlich in den Hintergrund treten (Dannerer 2002, 110), vielmehr wird „allen Ernstes‘ gescherzt“ (ebd.).

In informeller Mitarbeiter-Kommunikation, deren Teilnehmer zudem völlig freiwillig an der Interaktion teilhaben, ist häufiger Gebrauch von Ironie und Scherzen zu erwarten, da die Kommunikation homileisch einzustufen ist, also per Definition nur zum Vergnügen stattfindet. Eine Überprüfung am Korpus wird hier weiterführen.

5.3 Streitgespräche

Bei Streitgesprächen bezeichnet man Gruber (1996, 56) zufolge mit dem Begriff „Dissens“ die sprachliche Manifestation von Konflikten und mit dem Begriff „dissente Sequenzen“ die Austragung eines Konflikts mittels Kommunikation, so dass die am Konflikt beteiligten Interaktanten mindestens ihre Sichtweise darlegen können. In Struktur und Ablauf weisen solche dissente Sequenzen spezifische Strukturen des Interaktionsablaufs und der Organisation auf, die sich von anderen, konsensualen Typen der Kommunikation unterscheiden. Dissente Sequenzen sind jedoch „weder chaotisch noch völlig unkooperativ“ (Gruber 1996, 354). Zum einen sind die Sprecherwechsel auf systematische Weise anders organisiert und die Äußerungen des Interaktanten werden unter Verwendung einer typischen Sprache quittiert, zum anderen ist die Art und Weise, mit der „Verweis- und Zusammenhangsmarkierungen

zwischen einzelnen Gesprächsbeiträgen“ (Gruber 1996, 354) hergestellt werden, für Streitgespräche charakteristisch.

Das Rätselhafte an Streitgesprächen ist die manchmal geradezu zwanghafte Verbissenheit, mit der sie durchgeführt werden. (Schwitalla 2001b, 1379)

Mit Konflikten wird aber nicht nur umgegangen, indem Streitgespräche geführt werden. Es existiert eine Vielzahl anderer „Kommunikationstypen“ (Schwitalla 2001b, 1379), die bei Konflikten zum Einsatz kommen. Dies sind etwa „kurze Zurechtweisungen, Klatschgeschichten und aggressive Witze“, mit denen auf Normverletzungen anwesender oder abwesender Personen hingewiesen wird, sowie „Konfrontationserzählungen aufgrund unterstellter gemeinsamer Normen, frotzelnde Bemerkungen, Frotzelrunden“ (ebd., 1370). Grundsätzlich besteht angesichts von Konflikten neben der Auseinandersetzung damit natürlich auch die Möglichkeit, dem Konflikt ausweichen oder den Konflikt zu verschärfen. Nothdurft (2002) vertritt die These, dass

es sich beim alltäglichen Streiten (oft) um ein kommunikatives Phänomen handelt, dass es sich durch besondere poetische Qualitäten auszeichnet und dass die poetischen Qualitäten das ausmachen, was man in kommunikativer Erfahrung als Lebendigkeit des Streites erlebt (Nothdurft 2002, 474).

Für die Gesprächsanalyse sind solche Konflikte interessant, die durch Interaktion verhandelt und ausgetragen werden. Das bedeutet, dass in der Interaktion zugrunde liegende Probleme⁴² ausgedrückt werden, die deren Dynamik beeinflussen. In solchen Streitgesprächen artikulieren sich unterschiedliche Meinungen oder Annahmen über die Situation, die in einer Weise vorgebracht werden, dass das Image des/der anderen Interaktanten verletzt wird, in denen also unkooperatives Verhalten zutage tritt. „Streitgespräche“, die lediglich aus humorigen Gründen geführt werden, zählen hier nicht mit hinein, weil es bei dieser Konstellation unmöglich ist, das Image der Beteiligten zu verletzen. Natürlich können aber aus solchen Gesprächen Konflikte erwachsen (Schwitalla 2001b, 1375). Der Gesprächstyp Streitgespräch hat Unterklassen (ebd., 1374) mit unterschiedlichen „kommunikativen Zielen“ (ebd., 1375). Dies sind „Beziehungskonflikte“, „gesichtsverletzende Verhandlungen“ und „Diskussionen“ (ebd.). Es handelt sich beim Streit also um eine

⁴² „[...] psychische, beziehungshafte, soziale und andere Diskrepanzen [...]“ (Schwitalla 2001b, 1374).

verbale, kontroverse Austragungsform von Konflikt mit unkooperativen Zügen, „die unter anderem durch Missachtung des Partnerimages gekennzeichnet ist“ (Spiegel 1995, 17).

5.4 Merkmale von Dissens

5.4.1 Strukturebene

In Kapitel vier wurde herausgestellt, dass Gespräche von den Beteiligten interaktiv hergestellt werden. In dissensualen Gesprächen kann es vorkommen, dass dem „Durchsetzen der eigenen Interessen“ (Tiittula 2001, 1371) zu Lasten der Kooperation der Vorzug gegeben wird: „Die Beteiligten gehen nicht auf die Initiative der anderen ein, sondern versuchen den Verlauf des Gesprächs allein zu bestimmen“ (ebd.). Dabei wird gegen die Norm der Kooperation verstoßen, die als zur Interaktion zugehörig empfunden wird. Dies kann, abhängig vom Kontext, erheblich variieren, so dass es im Einzelfall schwierig ist zu bestimmen, ob die Norm verletzt worden ist. Es mag sogar Situationen geben, in denen solch ein forcierendes Verhalten, bei dem die eigenen Interessen durchgesetzt werden sollen und auf die Interaktionspartner nicht eingegangen wird, als nicht gegen die Norm verstoßend empfunden wird (ebd.). Forcierendes Verhalten umfasst u. a. die Verletzung des Rederechts des anderen, das Missverstehen der Intentionen des Interaktionspartners und die Festlegung des Interaktionspartners auf diese (nicht intendierten) Intentionen. Außerdem werden beim forcierenden Verhalten Handlungen, auf die der Interaktionspartner einen selbst verpflichten will, ignoriert, während man ihn selbst an bestimmte Anforderungen bindet. Hinzu kommen Provokationen durch falsche oder überspitzt dargestellte Aussagen, Fangfragen und das explizite Anzweifeln der Kompetenz oder Glaubwürdigkeit des Interaktionspartners (Kallmeyer/Schmitt 1996, 22).

Die Organisation dissenter Gespräche unterscheidet sich von der konsensualer Gespräche, vor allem ist ein Mangel an kooperativem Verhalten zu verzeichnen. Die Organisation ist wesentlich von Auseinandersetzungen darum gekennzeichnet, wem das Wort zusteht. Das bedeutet, dass die Interaktanten sich unterbrechen bzw. sich diese Unterbrechungen verbitten oder dass gleichzeitig gesprochen wird. Zudem sind die einzelnen Interaktanten bestrebt, ihre Beiträge so

zu platzieren, dass sie Wirkung entfalten⁴³, oder sie lassen – in einer Verweigerungshaltung verhaftet – lange Pausen entstehen.

Dies führt zu einem Gesprächsverlauf, der typischerweise so aussieht: Nach einem das Gespräch auslösenden Anlass⁴⁴ kommt es zum Darlegen der unterschiedlichen Haltungen, die im weiteren Gegenstand der Auseinandersetzung sind. Am Ende steht die „Streitlösung“ (Schwitalla 2001b, 1379). Häufig kommen sogenannte „Vorwurfsrunden“ (ebd.) vor. Bei diesen Runden wirft ein Interaktant dem anderen etwas vor, woraufhin dieser reagiert, indem er entweder widerspricht oder seinerseits Vorwürfe äußert. Statt einer Austragung oder Verhandlung über zukünftiges Verhalten kann der Vorwurf auch einfach schlicht zurückgewiesen werden (s. Kindt 2001, 180). Solche Vorwurfsrunden können weiter eskalieren, also „im Ton und in der Schärfe der Gesichtsverletzung“ (Schwitalla 2001b, 1379) zunehmen, wobei die Interaktanten für Gesichtverletzungen freilich nicht auf die Vorwurfsrunden angewiesen sind. Es kommt zur Perspektivenabschottung (s. 5.5.1), Angriffe häufen sich und die Aggressivität der Sprache (oft auch mit verletzender Ironie gespickt) sowie die „Anzeichen größerer innerer Beteiligung nehmen zu“ (Schwitalla 2001b, 1379). Auch die Zahl der Beiträge erhöht sich, sodass deren Überlappung immer häufiger wird, die Lexik wird drastischer und die Lautstärke steigert sich (ebd.). Dem folgt die „Renormalisierung“, bei der, knapp zusammengefasst, das Gegenteil des soeben Beschriebenen erfolgt: Der Ton wird moderater, es kommt zu Eingeständnissen und Entschuldigungen, eine „positive Charakterisierung des anderen“, dem wieder Kompetenz zugeschrieben wird, findet ebenso statt wie Perspektivenübernahmen und Vorwürfe sich selbst gegenüber. Die Aufgebrachttheit schlägt in Humorigkeit um (ebd., 1379), die materiale Kooperativität wird wieder hergestellt (vgl. Gruber 1996, 73).

⁴³ Vorwürfe werden von den Angeschuldigten häufig abgestritten, während sie erhoben werden, so dass Beschuldigte und Anschuldiger simultan reden oder der Vorwerfende unterbrochen wird (Schwitalla 2001b, 1379).

⁴⁴ Ein Streitgespräch kann auch ohne einen solchen Anlass entstehen. Zudem ist der auslösende Anlass der Beobachtung nicht immer zugänglich (vgl. Schwitalla 2001b, 1379).

Grundsätzlich gleichen sich die Verläufe von Dissensen. Nicht gelöste, sondern lediglich beendete Konflikte führen dazu, dass die divergenten Positionen und in vielen Fällen auch eine antagonistische Beziehung zwischen den Parteien bestehen bleiben. [...] So kann ein nicht-gelöster Konflikt, in dem die Positionen der Parteien klar hervorgetreten sind, für diese durchaus auch positive Konsequenzen haben, etwa in dem Sinne, dass beide nun genauer wissen, mit wem sie in Zukunft sicher nichts zu tun haben wollen. (Gruber 1996, 318)

Dissensverläufe lassen sich auf die wesentlichen Schritte reduziert darstellen. Im Folgenden sollen die beiden Grundtypen des Dissenses schematisiert dargestellt werden, Dissens aufgrund des Verlassens der materialen Kooperativität einerseits und aufgrund des Verlassens der formalen Kooperativität andererseits.

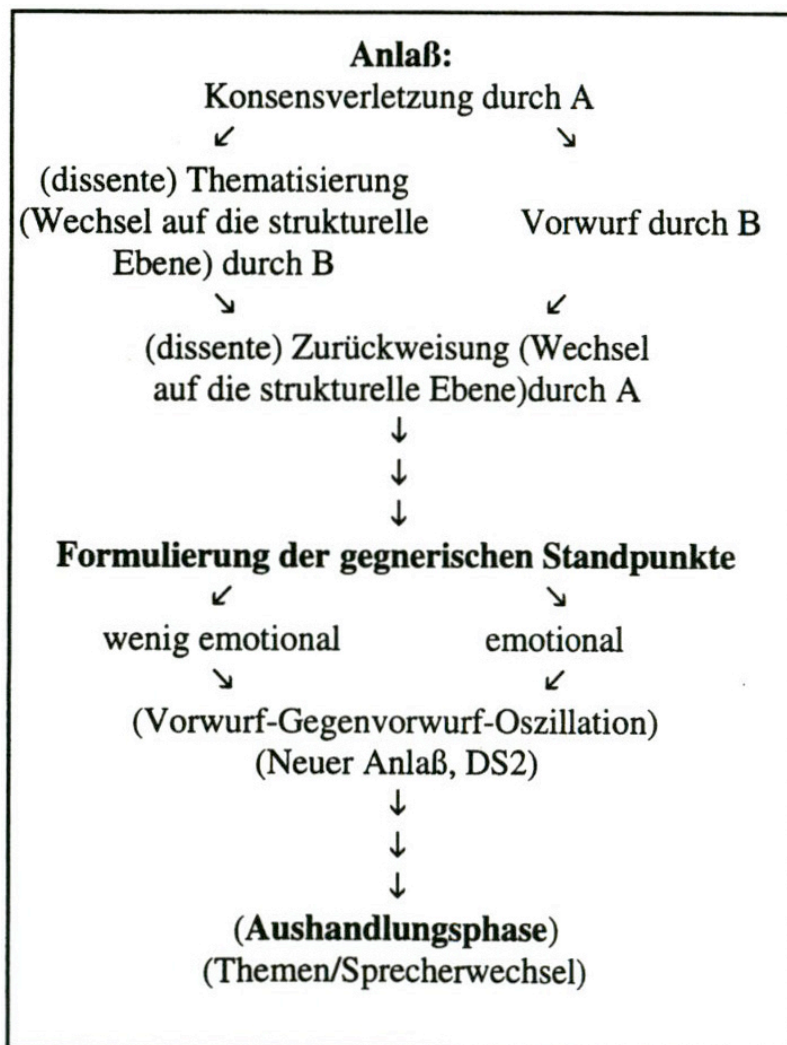


Abb. 4: Aufbau inhaltlicher Dissenssequenzen
(nach Gruber 1996, 120)

Die Verletzung der inhaltlichen Übereinstimmung, also des gemeinsamen Verständnisses der Materie wird in Abbildung 4 beschrieben. Im Fall einer emotionalen Reaktion kann es zu einer Abfolge weiterer solcher emotionaler Reaktionen und Gegenreaktionen kommen. Diese haben die Form von Kooperationsverletzungen und Nichtakzeptieren der wechselseitigen Rollenpositionen (Gruber 1996, 8). Eine nicht-emotionale Reaktion hingegen macht den Weg auch dann für eine Aushandlungsphase frei, wenn der andere emotional reagiert.

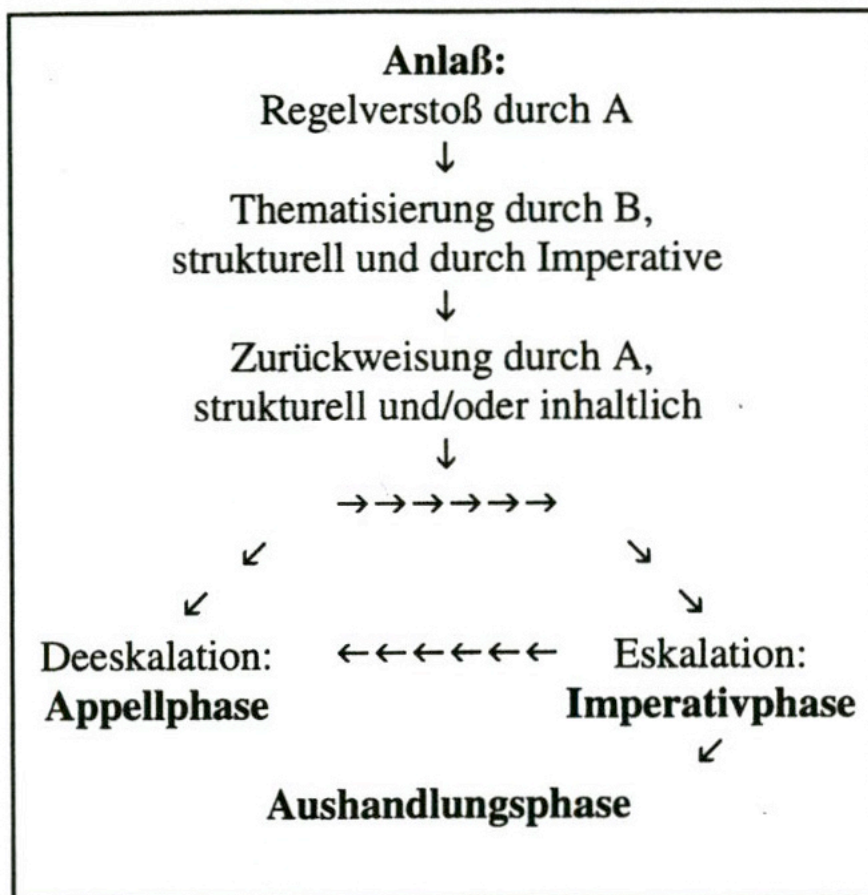


Abb. 5: Aufbau struktureller Dissenssequenzen
(nach Gruber 1996, 121)

Im Gegensatz zur Schematisierung inhaltlicher (materialer) Dissenssequenzen steht bei der Darstellung struktureller (formaler) Dissenssequenzen die Thematisierung des Regelverstoßes an erster Stelle (Abb. 5). Auf eine Aushandlungsphase divergierender Standpunkte kann Gruber zufolge verzichtet werden. Der Beginn der Gespräche oder des Dissenses bei Gruber (1996) reicht von der Differenzierung der Positionen bis – bei kommunikativer Konfliktbearbeitung – zur Konvergenz der

Positionen. Auf die Anlassphase des Konflikts, in der dieser sich manifestiert, folgt eine Imperativ- und Appellphase. Der Konflikt endet mit der Aushandlungsphase (Gruber 1996, 319). Sobald der Konflikt bearbeitet wird, beginnen die Interaktanten wieder, kooperatives Verhalten an den Tag zu legen (Gruber 1996, 73).

Kooperation kann allerdings auch in Form von Metakonflikten herbeigeführt werden. Dies kann durch Hinzuziehen einer dritten Partei geschehen (Bühl 1972, 25; Gruber 1996, 19), indem eine außenstehende, neutrale Person als Schlichter eingesetzt wird. Die Konfliktbearbeitung ist den Interaktanten nämlich zumeist nur möglich, solange sich die Eskalation des Konflikts noch auf einem niedrigen Niveau befindet. Auf späteren Eskalationsstufen kann die Bearbeitung des Konflikts nur durch eine dritte, unabhängige Person geschehen, etwa einen Schlichter, der in der Lage ist, von einer abstrakten Ebene aus und ohne emotionale Involviertheit auf den Konflikt zu schauen. So können die Interaktanten etwa zum Wechsel ihrer Perspektive bewegt werden (Zeichhardt 2009, 39; s. Kapitel 5.5.1).

Schlichtung ist ein sozial kreatives Verfahren der Konfliktbearbeitung, weil die Streitparteien aktiv an der Regelung ihrer zukünftigen Beziehung beteiligt sind. Es ist zudem verständigungsorientiert, weil die Beteiligten eine Lösung nur über wechselseitiges Einverständnis erreichen können (Fuller 1971, 306). Ein Metakonflikt liegt aber auch vor, wenn einer der Interaktanten sich auf die Meta-Ebene des Konflikts begibt (Gruber 1996, 19).

5.4.2 Handlungsebene

Nicht nur der Hinweis auf die Verletzung einer Interaktionsnorm gehört zu den Vorwürfen, die typischerweise in einem Streitgespräch erhoben werden. Schwitalla (2001b) zufolge bilden „Vorwürfe und Beschuldigungen den Ausgangspunkt von Streitgesprächen und bestimmen sie auf weiten Strecken“ (1377). Dem Beschuldigten wird dadurch die Rolle desjenigen zugewiesen, der sich zu diesen Vorwürfen zu positionieren hat. Die eigentlichen Vorwürfe können in Vorwürfe wegen des Interaktionsverhaltens übergehen. Es ist üblich, dass mit Vorwürfen auch Charakterisierungen des Beschuldigten einhergehen, die zum Ziel haben, dessen Integrität, Kompetenz oder Glaubwürdigkeit in Frage zu stellen und die auch in Beleidigungen, Spott oder Drohungen übergehen können (ebd., 1377):

Als „Streitgespräch“ definiere ich also einen Dialog dann, wenn im Zuge einer Auseinandersetzung über etwas nach den Erwartungen eines Angesprochenen zu wenig Rücksicht auf sein privates oder öffentliches Ansehen genommen wird, sodaß er sich gegen die Verletzung seines Images wehrt (Schwitalla 1987, 108).

Der Beschuldigte kann auf verschiedene Weise auf die Vorwürfe reagieren, nämlich indem er seine Schuld zugibt oder sich entschuldigt, indem er die Vorwürfe ganz oder teilweise bestreitet oder indem er sich rechtfertigt. Freilich können vom Anschuldiger auch Beweise eingefordert werden; auf diese Weise wird die Verantwortung an ihn zurückgegeben. In der Reaktion auf Vorwürfe ist oft ebenfalls ein Vorwurf enthalten. Dies provoziert wieder Reaktionen beim Interaktionspartner, sodass eine weitere Vorwurfsrunde beginnen kann (ebd., 1378). Vorwürfe können auch ins Lächerliche gezogen oder komplett übertrieben werden (ebd., 1377f.). Dies kommt ebenso einer Nichtbehandlung des Vorwurfs gleich wie sämtliche Aktionen, die zur Folge haben, dass auf den Vorwurf schlichtweg nicht eingegangen wird, etwa indem der dem Vorwurf ausgesetzte Interaktant auf den von ihm erhobenen Vorwürfen beharrt (ebd., 1378).

Unkooperative Turns werden von entsprechenden Diskursmarkern⁴⁵ eingeleitet. Damit wird angezeigt, dass der vorherige Beitrag (bzw. bestimmte Aspekte davon) abgelehnt wird (Gruber 1996, 58). Diese Diskursmarker signalisieren den adversativen Anschluss einer Äußerung an die vorhergehende Äußerung. Damit stellt ein Sprecher auf pragmatischer Ebene einen Widerspruch zu einer vorhergehenden Äußerung her, der inhaltliche Gegensatz muss vom Sprecher selbst hergestellt werden. Mit den Diskursmarkern wird gleichzeitig Kontextualisierung betrieben (Auer 1992, 25). Generell kann man sagen, dass alle sich widersprechenden Sprechhandlungen reaktiv sind, da sie ja immer Vorgängeräußerungen voraussetzen, gegen die sie sich richten (Spranz-Fogasy 1986).

Die emotionale, monologische-kohäsive Themenbearbeitung führt häufig zu weiteren Streitphasen da eine gemeinsame Darstellung eines Themas nicht mehr erwartet werden kann (Gruber 1996, 124). Die Sprechhandlungen werden deshalb jeweils unter ihrem dominanten funktional-sequentiellen Aspekt beschrieben, also

⁴⁵ Dazu gehören etwa Widerspruchsmarker vom Typ „ja, aber...“.

jener Kategorisierung einer Sprechhandlung, die durch die jeweilige Reaktion der anderen Interaktanten angezeigt wird (ebd.).

5.4.3 Mesoebene

Sprecherwechsel finden in Streitgesprächen ebenso systematisch und regelgeleitet statt wie in Konsensgesprächen. Allerdings sind die Regeln andere, denn – im Gegensatz zu konsensualen Sequenzen – erfolgen Sprecherwechsel nicht an *transition relevance places*, sondern an *disagreement relevance places*, an Stellen also, auf die der zuhörende Interaktant gerne eine Entgegnung formulieren möchte (Gruber 1996, 60). Dies mag natürlich zu Unterbrechungen führen und dadurch den Streit weiter anheizen.

Auf funktionaler Ebene lassen sich die Sprechhandlungen in dissenten Sequenzen als argumentativ neutral darstellend oder als explizit oder implizit wertend klassifizieren. Lenkende Handlungen wie Appelle, Angebote oder Aufforderungen versuchen, die Handlungen des Interaktanten zu beeinflussen. Eine metakommunikative Sprechhandlung stellt etwa die Thematisierung von Normverletzungen dar. Auf Ebene der Position im Dissensverlauf dagegen ist zu beachten, dass die Sprechhandlungen initiierend oder reaktiv sein können. Hier spielt auch eine Rolle, an welcher Stelle innerhalb einer Sequenz eine Sprechhandlung erfolgt. Der Grad der Intensität der Sprechhandlung schließlich gibt an, in welcher Weise „lexikalische, pragmatische, para- und non-verbale Elemente eingesetzt werden, um den dominanten Sprechhandlungsaspekt zu verstärken“ (Gruber 1996, 125f.).

Die Markierung von Nicht-Übereinstimmung kann ohne Darlegung des eigenen Standpunktes über Vorwürfe (Gruber 1996, 196ff.) oder Widersprüche erfolgen (ebd., 143ff.), die beide sequentiellen Charakter annehmen können. Dass ein Beitrag Nicht-Übereinstimmung ausdrückt, wird häufig pragmatisch markiert, so dass dem Interaktanten einerseits der Einspruch oder die Zurückweisung seiner Äußerung deutlich wird und er andererseits weiß, wie er wiederum seinen nächsten Beitrag an den Beitrag anzuschließen hat (Gruber 1996, 143).

5.4.4 Mikro- und Ausdrucksebene

Äußerungen in dissenten Sequenzen können monologisch (selbstkohäsiv) oder dialogisch (partnerkohäsiv) sein (Gruber 1996, 124). Unter den partnerkohäsiven

Äußerungen versteht Gruber (1996) solche, mit deren Hilfe eine maximale Nichtübereinstimmung zum Ausdruck gebracht werden kann, z.B. minimale Umformulierungen, die Platzierung von Widersprüchen sowie Gegenfragen und -darstellungen. Im Gegensatz dazu werden unter selbstkohäsiven Äußerungen die verstanden, die der Betonung und Verstärkung des eigenen Standpunktes dienen, z.B. durch Wiederholen eigener Äußerungen oder durch Insistieren auf der eigenen Sprechhandlung (Fragen, Auffordern, Vorwerfen). Beispiele sind Phrasen wie *ich sage Ihnen, das schwör ich Ihnen*. Charakteristisch für Vorwürfe und Anschuldigungen sind auf sprachlicher Ebene Modaladverbien und Modalpartikeln wie *sogar, noch nicht einmal, wirklich*, „drastische Lexik“ (*Quatsch, auf=n Putz hauen, damit [mit einer Bescheinigung] kann ich mir=n Hintern abwischen*), Allquantoren (*immer, nie*), Übertreibungen und Floskelhaftes (*ja schämen Sie sich nicht?, verdammt noch mal*), Interjektionen wie *verdammt nochmal* und eine Prosodie, die auf Erregung schließen lässt (Schwitalla 2001b, 1377). Erregung macht sich außerdem durch „lexikalische Übertreibungen, Stilbrüche und Wortfindungsschwierigkeiten“ bemerkbar (ebd., 1378).

In dissensualer Kommunikation treten Verstöße gegen die Gesprächsnormen (wie Ausredenlassen und Zu-Wort-kommen-Lassen) gehäuft auf (Schwitalla 2001b, 1375) und sind ebenfalls oft Thema auf Ebene der Metakommunikation (Tiittula 2001, 1371f.), etwa nach dem Muster: *Lass mich doch mal ausreden!*. Es gibt allerdings innerhalb verschiedener sozialer Gruppen freilich unterschiedliche Auffassungen über die Interaktionsnormen, deren Verletzen und über die Durchführung von Konfliktgesprächen (Tiittula 2001, 1372; Schwitalla 2001b, 1376f.), so dass vor der Beschreibung von Konfliktverhalten auch die allgemeinen Interaktionsstile der Gruppe(n) interessant sind, deren Vertreter als Interaktanten dissensual aufeinandertreffen.

Interessanterweise können die Aussagen, die über die Themenentwicklung in Gesprächen getroffen worden sind, auch auf dissente Sequenzen angelegt werden. Auch nach Unterbrechungen in Streitgesprächen wird „verzweifelt“ (Schwitalla 2002, 106) versucht, einen kohäsiven Anschluss zum letzten Beitrag herzustellen. Die Themenfortführung in einem neuen Beitrag durch einen anderen Interaktanten wird u. a. über Pronomen, Subjunktion und Konjunktion, über lexikalische Wiederholung, Synonymie, Hyperonymie und Kohyponyme und über Ellipsen hergestellt. Bevor

nicht ein Themenwechsel signalisiert wurde, weist jeder Beitrag einen klaren Zusammenhang zum vorangegangenen Beitrag auf. Dass ein neues Thema begonnen wird, kann durch abschließende Bemerkungen, Zusammenfassungen oder verringerte Beteiligung signalisiert werden; auf lexikalischer Ebene finden sich Formulierungen wie *achso*, *übrigens*, *apropos*, *btw*⁴⁶. Der Grund dafür, dass diese Feststellungen auch für Streitgespräche Gültigkeit besitzen (Schwitalla 2002, 107), ist darin zu suchen, dass es sich bei Streitgesprächen ebenfalls um zentrierte Interaktionen handelt, dass also die Interaktanten mit ihren Beiträgen „an das interaktiv entwickelte Thema“ anknüpfen (Schwitalla 2002, 117).

5.5 Konfliktstrategien

Die jeweils gewählten Strategien sind von verschiedenen Faktoren abhängig, die auch miteinander interagieren können: Dazu gehören die Ziele und Interessen der Interaktanten, aber auch das Thema des Konflikts und die Art seines Verlaufs sowie natürlich die allgemeine, hinter dem Konflikt stehende Situation, die auch die Beziehung der Interaktanten umfasst (vgl. Zeichhardt 2009, 40f.). Konfliktstrategien beeinflussen den Verlauf der Dissenskommunikation. Dies kann auch in Richtungen gehen, die vom Anwender bestimmter Strategien nicht vorgesehen waren, etwa wenn die Strategie selber plötzlich zum Gegenstand der Auseinandersetzung wird (Zeichhardt 2009, 39f.).

Es gibt verschiedene Verhaltensweisen, deren Ziel es ist, aus der Konfliktsituation Vorteile zu ziehen. Dazu dienen etwa unkooperative Strategien zur Durchsetzung des eigenen Standpunktes, bei denen die Position des Konfliktgegners und seine Intentionen absichtlich falsch oder missverständlich dargestellt oder gar „ad absurdum“ geführt werden (Schank 1987, 37) – ein Verhalten, wie es bereits beim Forcieren angesprochen wurde. Dabei wird durch die Verwendung unterschiedlicher sprachlicher Mittel der gegnerische Standpunkt so dargestellt, dass sich leichter dagegen argumentieren lässt (Gruber 1996, 298 & 307). In eine ähnliche Richtung gehen Diffamierungs- und Profilierungsstrategien. Sie zielen auf die Beschädigung der gegnerischen (bzw. Hebung der eigenen) Glaubwürdigkeit ab (ebd., 308). Mit Dominanzstrategien wird versucht, sich im Interaktionsrahmen

⁴⁶ Diese Abkürzung von „by the way“ (dt. übrigens) ist ein in der Forenkommunikation häufig anzutreffendes Signal. Dies gilt auch für die deutschsprachige Forenkommunikation.

durchzusetzen und die Führung zu erlangen – und sei es nur, dass man versucht, die Interaktanten ständig zu unterbrechen (Gruber 1996, 138 & 311). Die kontextuelle Gebundenheit der Strategien ergibt sich aus der Notwendigkeit von Publikum (Gruber 1996, 313).⁴⁷ Beim Diffamieren und Profilieren ist es übrigens nicht notwendig, sich an inhaltlichen Fragen zu orientieren, hierzu kann auch der Vorwurf zählen, die Gesprächsregeln zu verletzen (ebd., 308). Profilierung geschieht am erfolgreichsten durch die Berufung von Zeugen und das positive Herausstellen des eigenen Verhaltens (Gruber 1996, 313).

Macht bedeutet jede Chance, innerhalb einer sozialen Beziehung den eigenen Willen auch gegen Widerstreben durchzusetzen, gleichviel, worauf die Chance beruht. (Weber 1972, 38)

Die drei strategischen sprachlichen Handlungen sind also Diffamierung, Profilierung und Dominanz. Ihre sprachlich-interaktive Realisierung erfolgt ihrem Durchsetzungsanspruch nach auf allen linguistischen Ebenen, auf Stil- und Handlungsebene, in Struktur und Ausdrucksebene. Die folgenden Unterkapitel machen Analysekatégorien für strategisches Dissensverhalten in Mitarbeiterforen operationalisierbar, die Detailanalysen, z.B. von Selbst- und Fremddreferenzen, von Wortwahl und von sprachlichen Handlungen benennen schließlich konkrete Dissensstrategien und –verhalten.

5.5.1 Perspektivenabschottung und Perspektivendivergenzen

Die von Schwitalla (1996, 334) umrissene Analyse von Beziehungsgestaltung und Selbstdarstellung sowie die von Keim (1996) dargelegten Verfahren zur Perspektivabschottung werden hier und im nächsten Unterkapitel zur Verdeutlichung der Betrachtungsweise auf die Interaktanten und ihre Selbstdarstellung bei der Analyse der dissenten Threads vorgestellt. In Interaktionen nehmen Menschen Perspektiven ein. Sie beziehen sich nicht nur auf die „Oberflächenstruktur von Äußerungen“ (Hartung 1996, 131), auf das explizit Gesagte, sondern sie beziehen auch automatisch Dinge ein, die mit der besprochenen Sache sowie mit den beteiligten Personen und der daraus resultierenden Beziehungskonstellation in Zusammenhang stehen (ebd., 127f.). Für die linguistische Betrachtung ist es von Bedeutung, wie sprachliche Merkmale mit den Intentionen der Interaktanten, den

⁴⁷ Dieses Publikum ist in Foren immer vorhanden.

Personen in der Interaktion und der Situation und ihrer Wahrnehmung in Zusammenhang stehen (Hartung 1996, 131f.).

Dass die Teilnehmer von Interaktionen immer Perspektiven einnehmen, liegt nicht nur in der Gesprächssituation begründet, sondern auch in den Biographien der Teilnehmer sowie ihren Erfahrungen und Intentionen, die mit dem Gespräch verbunden sind. Dies bedeutet aber auch, dass die Perspektiven der Interaktanten immer divergent sind. In den allermeisten Fällen müssen die Divergenzen nicht berücksichtigt werden, weil die verschiedenen Perspektiven sich nicht ausschließen oder sogar eine gegenseitige Bereicherung darstellen. Letzteres ist der Fall, „wenn Rat erbeten und gegeben wird oder wenn Moderator und Teilnehmer einer Gesprächsrunde einvernehmlich ‚Meinungen austauschen‘“ (Hartung 1996, 187). In anderen Fällen kann es aber passieren, dass die jeweiligen Interessenlagen nicht miteinander vereinbar sind, sodass die Perspektiven ebenfalls weder vereinbar sind noch sich gegenseitig ergänzen oder zumindest ein Teilnehmer von der Unvereinbarkeit überzeugt ist. Die „– tatsächliche oder vermeintliche – Perspektiven-Divergenz kann dann argumentativ bearbeitet werden“ (ebd., 188), indem die Perspektiven und ihre Divergenz deutlich gemacht und begründet werden. Auf diesem Weg ist es möglich, die Perspektiven vereinbar zu machen und die Divergenz zumindest teilweise abzuschwächen. Geschieht dies nicht, kann es zu einer konfliktären Situation kommen (ebd.).

Perspektivenabschottung lässt sich mit einer Verhärtung der eigenen Perspektive umschreiben, die auch dann stattfindet, wenn es berechtigte Einwände gegen die eigene Sichtweise gibt oder wenn sie dem seine Perspektive abschottenden Interaktanten Nachteile einbringt. In Äußerungen lässt sich eine abgeschottete Perspektive erst über längere Strecken einer Interaktion nachweisen, da sie sich häufig nur in Reaktionen auf den Partner ausdrückt (Keim 1996, 197). Außerdem muss Perspektivenabschottung sich nicht auf alle Aspekte einer Interaktion beziehen. Es ist möglich, dass ein Interaktant sich hinsichtlich bestimmter Themen oder Partner flexibel zeigt, sich bei anderen Themen oder Personen aber abschottet (ebd., 199). Perspektivenabschottung kann längerfristig aufrechterhalten werden, „wenn bei bestimmten Interaktionsanlässen dieselben Beteiligten ein bestimmtes thematisches Objekt immer nur stereotyp und vorurteilsbeladen

bearbeiten“⁴⁸ (ebd. 199). Hier sind freilich die Abschottungen von Interesse, die innerhalb eines situativen Rahmens von Äußerungen und Interaktion zutage treten (vgl. Keim 1996, 199). Es ist auch möglich, dass Perspektivenabschottung Teil einer bestimmten beruflichen oder politischen Funktion ist. In solchen Situationen kann sie „hochgradig effektiv sein, da man sich auf nichts einlässt und ausschließlich die eigene Sicht ‚durchboxt‘“. Die innerhalb der beruflichen oder politischen Rolle vorgetragene Perspektive muss dabei nicht mit der persönlichen Perspektive übereinstimmen (Keim 1996, 199).

Auch für Randgruppenangehörige kann die vollkommene perspektivische Abschottung der einzige Weg für die Wirksamkeit des eigenen Handelns sein. Interessant werden in analytischem Zusammenhang die rhetorischen Verfahren, mit denen Perspektiven angezeigt werden. Im Zentrum meines Interesses stehen jedoch komplexe Aushandlungsprozesse, die Beteiligte durchführen, um Perspektiven zu entwickeln und Perspektivendifferenzen zu bearbeiten, sowie eine Reihe von Operationen, die mit Perspektiven vorgenommen werden können. Dazu gehören das Entfalten und Verbergen von Perspektiven sowie das Gewichten und Verknüpfen, Verengen und Erweitern oder das Offenhalten von Perspektiven. Die Auswahl der zu behandelnden Phänomene perspektivischer Operationen geht von praktisch-rhetorischen Aufgaben aus, die typisch sind für unterschiedliche Situationen der Problem- und Konfliktbearbeitung (Schwitalla 1996, 344ff.).

Neben dem Ausweichen vor Konflikten und einer kooperativen Lösung kann Perspektivenabschottung durch „*Umdeuten*, *Unterstellen* und *Ausblenden* von Komponenten oder Aspekten aus Sachverhalts- und Handlungszusammenhängen“ (Keim 1996, 200) deutlich gemacht werden; und zwar dann, wenn Differenzen in den Perspektiven „nicht wahrgenommen bzw. nicht zugelassen werden, und die eigene Perspektive in selbstverständlicher Weise als die allein gültige behandelt wird“ (ebd. 201). Im Einzelnen bedeutet das, dass Darstellungen nicht neutral erfolgen, sondern einseitig und schematisch, dass Behauptungen in formelhafter Weise und ohne Nachweise aufgestellt werden, dass Beschuldigte sich gegen die Erbringung dieses Nachweises in dissensualen Interaktionen verwehren (während der Nachweis in

⁴⁸ Bei solchen Stereotypen können die individuellen Erfahrungen von Interaktionsteilnehmern dafür verantwortlich sein, dass ihnen in Bezug auf bestimmte Themen nur bestimmte Sichtweisen möglich sind: „Biographische Erfahrung dient dabei oft als Legitimation für das Verharren in der abgeschotteten Sehweise“ (Keim 1996, 199).

konsensualen Interaktionen gemeinsam erbracht wird), dass man sich selbst und andere stereotyp darstellt und auf der „Nichtvergleichbarkeit von eigener Kategorie und Fremdkategorie“ (Keim 1996, 202) beharrt (ebd., 201f.).

Mittels Perspektivenabschottung ist es möglich, eine dissensualen Interaktion als „Gewinner“ zu verlassen, weil der Interaktionspartner sich aufgrund des verhärteten Verhaltens der weiteren Interaktion entzieht. Damit steht nicht mehr zu befürchten, dass man seine eigene Position verteidigen muss. Bedacht werden muss aber, dass dies nur für die einzelne Interaktion gilt und dass das abgeschottete Dissensverhalten bei den Interaktionspartnern negativ aufgefallen sein mag (vgl. Keim 1996, 261). Die perspektivische Abschottung kann durch die Interaktionspartner aber auch aufgebrochen werden. Mögliche Wege dahin sind: die formelhaften Behauptungen hinterfragen und auf Belegen bestehen oder Zugeständnisse bezüglich des abgeschotteten Themas erwirken. Diesem Verhalten liegt zugrunde, dass dem sich abschottenden Interaktanten die Wahrung seines Images wichtig ist. Das Aufbrechen der Abschottung mag dann erschwert werden, wenn diese sich – aufgrund von biographischer Prägung oder weil sie eine wichtige Funktion erfüllt –, als resistent erweist oder wenn sie sich eher indirekt äußert, etwa „in der systematischen Umgehung von gemeinsamen Anstrengungen zur Konfliktlösung“ (vgl. Keim 1996, 262).

5.5.2 Koalitionsbildung und Verfahren der Kategorisierung

Nichts macht die Struktur, die Rollenverteilung und den Zustand der Gruppe deutlicher, als ihre Selbstreflexion, die durch Konflikte, Unzufriedenheit mit den Beiträgen oder dem Engagement für die Gruppe ersichtlich wird. (Thimm 2000, 7)

Mit den Perspektivierungen stehen Kategorisierungsverfahren und Koalitionsbildung in engem Zusammenhang. Identität und Kategorisierungen werden innerhalb der Interaktion über kommunikative Verfahren manifestiert, mittels derer im Verlauf eines Gesprächs Personen einer Kategorie oder einem Set von Kategorien zugeordnet werden. Dabei handelt es sich um drei zentrale Kategorien: *membership*, *inference rich* und *representative*. *Inference rich* bedeutet, dass durch Kategorien Eigenschaften oder Handlungen abgeleitet werden können, die sich den Mitgliedern einer Kategorie zuschreiben lassen. Zudem wird jedes Mitglied einer Kategorie (*membership*) auch als deren *representative* betrachtet, d.h. es werden die

Eigenschaften und Handlungen, die der Kategorie zugeschrieben werden, auch von den einzelnen Mitgliedern erwartet (Sacks 1992, 41ff.).

Kategorisierungen können als Selbst-, Partner- oder auch Fremdkategorisierungen erfolgen. Bei letzteren wird die Kategorisierung von Dritten vorgenommen, mit Selbstkategorisierung kategorisiert sich ein Interaktant selbst, bei der Partnerkategorisierung wird ein Interaktant von seinem Interaktionspartner kategorisiert. Kategorisierung kann durch Benennung der Kategorie oder indirekt durch bestimmte Ausdrucksmittel erfolgen, wobei in beidem eine Wertung enthalten sein kann, die zum Inferenzrahmen der Kategorie dazu gehört und folglich mit dieser verknüpft ist.

Die Teilnehmer von Interaktionen sind ebenfalls Teilnehmer sozialer Welten und verfügen als solche über ein Referenzsystem, das die Maßstäbe dafür enthält, wie die Handlungen und Eigenschaften anderer zu bewerten sind. Das Resultat sind Bezeichnungen, mit denen andere charakterisiert werden und die gleichzeitig Aufschluss über Übereinstimmungen, Differenzen und Bewertungen geben (s. Schilling 2001, 125f.). Bei den Kategorisierungen sind soziale Zusammenhänge wichtig, aber auch die individuelle Orientierung und Perspektivierung der Interaktanten (vgl. Reitemeier 2002, 124f.). Kategorisierungen leisten einen nicht unwesentlichen Beitrag zur Bewertung der Interaktionspartner, nicht zuletzt auch gegenüber Dritten (Schwitalla 1996, 299ff.). Diese auf sprachlichem Wege vorgenommenen Kategorisierungen spiegeln nicht die Realität, sondern stiften und erzeugen sie vielmehr (vgl. Fiske 1987, 52).

Die Kategorisierungen enthalten eine spezifische Soziosemantik, mit der die mit den Kategorien verknüpften Bewertungen zum Ausdruck gebracht werden. Dies kann über Nomen wie *Hausdrache*, *Memme* geschehen oder über Adjektive wie *gut*, *schlecht*, mit denen Charakteristika der Kategorie aufgegriffen werden: „In diesem Sinne fungieren die soziosemantisch festgelegten Adjektive als Schlüsselwörter bzw. Bezeichnungen für soziale Kategorien“ (Kallmeyer/Keim 1994, 365). Darüber hinaus werden auch bestimmte Lexeme oder syntaktische Fügungen in Formulierungen verwendet, die „kategoriengebundene Aktivitäten mit soziosemantischer Spezifik“ (ebd., 366) kennzeichnen (vgl. Kap. 5.5.4).

Im Verlauf von Interaktionen kann die Kooperation einzelner Interaktanten miteinander so stark sein, dass sie einer Koalitionsbildung gegenüber weiteren Interaktionsteilnehmern gleichkommt. Dies kann durch inhaltliche Übereinstimmungen der Koalierenden und deren Thematisierung markiert werden, sprachlich durch das Produzieren formal und inhaltlich ähnlicher Wendungen (Schwitalla 1996, 328f.). Solch eine Koalitionsbildung kann zum interaktiven Ausschluss der nicht an der Koalition beteiligten Interaktanten führen, sie erstreckt sich aber im Allgemeinen nicht über die gesamte Länge einer Interaktion (ebd., 330).

5.5.3 Selbstdarstellung und Veränderungen der Beziehungsdynamik

Gesprächssequenzen, welche die Beziehungen zwischen den Interaktanten konstituieren, sind „Konflikt- und Streitsequenzen, Begrüßungen und Verabschiedungen, Komplimente und Kritik, Frotzeleien und andere Formen spielerischer Kritik“ (Schwitalla 1996, 291). „Beziehungsqualifizierungen und Selbstdarstellungen sind Inhaltskonzepte“, die auf allen linguistischen Ebenen realisiert werden (ebd., 344). Mit der Hinwendung zur Kontextualisierung und zur gesprächsanalytischen Sichtweise, dass im Gespräch – auch im Streitgespräch – gemeinsam produziert wird, hat die von Watzlawick/Beavin/Jackson (1969) vorgenommene Trennung von Inhalts- und Beziehungsaspekt also eine Wende erfahren. Stattdessen hat sich der Face-Begriff als hilfreich erwiesen (s. Schwitalla 1996, 345).

Schwitallas (1996) Analyse beleuchtet die sprachliche Anpassung auf den Ebenen der Phonetik, der Wortwahl und der Syntax als rhetorische Mittel im Rahmen von „Strategien des Werbens um die Zustimmung“ (ebd., 345) bei den Interaktionspartnern und als Möglichkeit, Distanz herzustellen (ebd.). Selbstdarstellung erfolgt auf unterschiedlichen Wegen: durch eindeutige Aussagen über sich selbst, durch Einstellungen und Eigenschaften, die sich aus Aussagen ableiten lassen, und durch Einstellungen und Eigenschaften, die aus dem interaktionalen Verhalten ableitbar sind (ebd., 330f.). Gerade in Streitgesprächen erfolgen Selbst- und Fremddarstellung komplementär (ebd., 332ff.) oder ein Interaktant stellt sich als Opfer eines anderen dar und lässt damit Zweifel an dessen moralischer Integrität aufkommen (ebd., 337ff.). Im Verlauf der Interaktion kann es sich als strategischer Zug erweisen, die Selbstdarstellung zu wechseln, also „nacheinander zwei unterschiedliche Aspekte des Selbst zu präsentieren“ (ebd.,

339). Die Interaktionskonstellationen reichen dabei vom interaktiven Ausschluss bis zum Herstellen einer Koalition (ebd., 324). Auch die Formen von Angriff und Verteidigung in Streitgesprächen sind an der Selbstdarstellung beteiligt (Schwitalla 1996, 293ff.).

In Gesprächen können die Interaktanten ganz verschiedene Formen der „interaktiven Präsenz“ annehmen (Schwitalla 1996, 289). Es gibt ratifizierte, nicht ratifizierte und nicht bemerkte Beteiligte. Der jeweilige Status ist während einer Interaktion veränderbar und von der Art der Beteiligung sowie der Aufmerksamkeit der Interaktionspartner abhängig. (Goffman 1981, 137.) Die Selbstdarstellung ist dabei davon bestimmt, welche Wirkungen bei den Interaktanten erwartet werden, und variiert entsprechend in Abhängigkeit von der Situation, den individuellen Zielen und dem Publikum: „Die fokussierten Eigenschaften der Präsenz von Interaktionsteilnehmern sind also immer entworfen auf die antizipierten Reaktionen und Spiegelungen ihres verbalen Auftretens“ (Schwitalla 1996, 290). Wird ein Interaktant, z. B. als Folge einer Koalitionsbildung, aus der Interaktion ausgeschlossen, sind seine Mittel, die Interaktion mitzugestalten, erheblich eingeschränkt. Andererseits birgt auch das andere Extrem, ein Zuviel an Beteiligung, Gefahren: Die Interaktionspartner können befürchten, übergangen zu werden, und Gegenmaßnahmen ergreifen (Schwitalla 1996, 330).

Selbstdarstellung ist ein kleinschrittiger Prozess, bei dem sich mosaikartig aus den einzelnen Beiträgen eines Interaktanten und vor dem Hintergrund des Verhaltens anderer Personen, die zum Vergleich herangezogen werden können, ein „Gesamtbild“ des Interaktanten herauskristallisiert. Dabei ist oft weniger das Gesagte selbst von Bedeutung für die Wirkung eines Interaktanten. Vielmehr ist es die Art und Weise, in der das Gesagte vorgebracht wird. So kann eine Behauptung etwa durch die Verwendung von Modalpartikeln verstärkt oder abgeschwächt werden. Auch die Intonation und der Einsatz von Akzenten können erheblich variieren und somit unterschiedliche Wirkung entfalten (Schwitalla 1996, 289). In öffentlichen Interaktionen, wie es ja auch die Forenkommunikation ist, unterliegen die Interaktionspartner einem größeren Legitimationszwang als in privater Interaktion: „Die Situation zwingt sie zur Selbstdarstellung“ (Kallmeyer/Schmitt 1996, 103). Deshalb ist in diesen Interaktionen auch eine größere Vorsicht zu erwarten, was die

Einhaltung von Normen und den Einsatz bestimmter Handlungsweisen angeht (ebd.).

Zusammenfassend geht es bei der „Beziehungsgestaltung“ durch die Organisation dissenter Sequenzen im Wesentlichen um die Bewahrung des eigenen Images und die Bedrohung des Images des Interaktanten. Dies zeigt sich z. B. darin, dass Äußerungen getätigt werden, mit denen bewusst kein Konsens markiert wird, sondern die darauf abzielen, den eigenen Standpunkt zu stärken, während gleichzeitig das Verhalten darauf angelegt ist, dem Standpunkt des Interaktanten wenig Raum und Respekt entgegenzubringen, indem man den Interaktanten etwa häufig unterbricht (Gruber 1996, 61f.)⁴⁹.

5.5.4 Platzierung von Schlüsselwörtern

Sprachliche Ausdrücke verweisen auf Ausschnitte der Wirklichkeit. Vielmehr aber stellt sich, was in kommunikativer Erfahrung als Bezug einzelner sprachlicher Ausdrücke oder als Tatsache, auf die der Ausdruck (nur) verweist, so als Resultat eines mehrschichtigen, nur teilweise von den Beteiligten selbst gesteuerten interaktiven Zusammenhangs dar. Als komplexes Zusammenspiel von a) interaktiven Prozessen, in deren Verlauf diese Ausdrücke aufgrund sprachlicher Markierungen und Inszenierungen einen herausgehobenen Status im Interaktionsverlauf erhalten, mit b) sprachlichen Aktivitäten des Verweisens und Präsupponierens, durch die diese Ausdrücke jene charakteristische Selbstverständlichkeit erhalten, die „das Nachdenken unnötig zu machen erscheint“ (Anderegg 1985, 46), c) den geläufigen, wissenskonformen Zusammenhängen, die im Verlauf des Redens mit dem sprachlichen Ausdruck aufgebaut werden und schließlich d) den kommunikativen Vorurteilen über den Status und die Eigenschaften einzelner sprachlicher Ausdrücke inklusive der interpretativen Haltung, dass mit sprachlichen Ausdrücken auf Wirklichkeit verwiesen wird. (Nothdurft 2002, 415)

Die Interaktivität von Äußerungen bewirkt also, dass die Interaktionspartner an den eigenen Äußerungen mitbeteiligt werden: „Phänomene sprachlicher Inszenierung [...] oder Fälle der lauten Suche nach dem richtigen Wort, an der die anderen mitbeteiligt werden, sind aufgrund ihrer suggestiven Wirkung für Prozesse der Wirklichkeitskonstitution von besonderer Relevanz“ (Nothdurft 1996, 364). Beziehen sich Interaktanten auf die Wirklichkeit, dann handelt es sich dabei um „ein Phänomen, das wesentlich an den Vollzug gemeinsamer, aufeinander bezogener

⁴⁹ Gleichzeitig wird die Suspension von „höflichem Verhalten“ und die Anwendung „unhöflichen Verhaltens“ als charakterisierend beschrieben (Gruber 1996, 62).

Tätigkeit verschiedener Teilnehmer gebunden ist“ (ebd., 366). Dieser, die Wirklichkeit konstituierende Charakter von Gesprächen, wie er hier auch schon des Öfteren zur Sprache gekommen ist, wird dann besonders deutlich, wenn mit markanten Ausdrücken die Wirklichkeit durch Sprache subsummiert, gleichsam auf den Punkt gebracht wird, also wenn Schlüsselwörter verwendet werden (ebd., 377). Werden Sachverhalte so dargestellt, dann kommt als gesteigerte Bedeutung hinzu, dass bestimmten Ausdrücken „ein besonderes Eigengewicht oder Eigenleben“ verliehen wird (Nothdurft 1996, 377). Unter solchen Schlüsselwörtern werden also Begriffe verstanden, „die einen herausragenden Status für einen Redebeitrag, eine Gesprächspassage oder gar den ganzen Interaktionsverlauf erhalten“ (ebd., 379).

Mit Schlüsselwörtern werden komplexe Zusammenhänge, Argumentationen oder Themen in „*griffigen Formeln*“ (Nothdurft 1996, 381) ausgedrückt, was es ermöglicht, die semantische und pragmatische Substanz von Interaktionen oder ganzen Diskursen mit diesen Schlüsselwörtern zu versehen. Schlüsselwörter können bei der Organisation der Interaktion und von Themen behilflich sein, weil sie Komplexität begrenzen. Bestimmte Wirklichkeitskonstruktionen innerhalb von Interaktionen können interaktionsübergreifend innerhalb einer Sprachgemeinschaft mit Schlüsselwörtern festgehalten werden, was ihnen „durch die wiederholte Verwendung die Geltung unverrückbarer Tatsachen, Werte oder Erklärungen verleiht“ (ebd.). Gleichzeitig können die Interaktanten mit ihnen ihre eigenen Positionen anzeigen, womit sie im Moment der aktuellen Interaktion zum Ausdruck von Identität werden, „indem sie in prägnanter Form auf interessen- bzw. gruppenspezifische Deutungsschemata und Relevanzen verweisen“ (ebd.).

Dies bedeutet folglich auch, dass Schlüsselwörter den Status von Reizwörtern erhalten und damit selbst den Ausgangspunkt für Konflikte darstellen können. Das liegt auch in ihrer „besondere[n] rhetorische[n] Wirksamkeit“ begründet, die weitere Erläuterungen, Definitionen oder Begründungen überflüssig macht, und in der Tatsache, dass Schlüsselwörter „wesentliche Relevanzstrukturen, Deutungs- und Handlungsmuster in komprimierter Form“ enthalten und wiedergeben und dass sie zugleich „an die positionalen Fronten des lokalen Diskurses angebunden“ sind (ebd., 380f.).

Schlüsselwörter sind nicht nur einfach für die Interaktion bedeutsame Ausdrücke, sie rücken vielmehr in den Rang eines Terminus vor, mit dem sich auch

außerhalb des lokalen Kontexts Dinge bezeichnen lassen (ebd., 384). Dieser Bedeutungsgewinn einzelner Ausdrücke im kommunikativen Interaktionsverlauf beinhaltet die Herausbildung einer „Bezugswelt [...], die dann mit dem Schlüsselwort umstandslos aufgerufen werden kann“ (ebd., 415).

5.5.5 Power-related Talk und emotionale Involviertheit

Die Hierarchien in Unternehmen drücken sich in unterschiedlichen Aufgabenbereichen der verschiedenen Hierarchiestufen und in unterschiedlichen Rollen während innerbetrieblicher Interaktionen aus. Der hierarchisch höher gestellten Person obliegen Planung, Entscheidungen, Aufgabenverteilung und die Kontrolle der Mitarbeiter (s. Specht 1997, 97), und in Interaktionen werden etwa Anordnungen erteilt oder Bewertungen abgeben. Dabei liegen häufig asymmetrische Situationen vor, was aber nicht zwangsläufig bedeutet, dass sich in ihnen Dominanz widerspiegelt. Jedoch ermöglicht die Asymmetrie aber dominantes Handeln (vgl. Heitmann 2006, 57f.). Hierarchien, wenn sie denn durch die Hierarchieträger innerhalb ihres Handelns umgesetzt werden, treten in Unternehmen als kommunikative Rollen der Beteiligten des Unternehmens auf. Sie schaffen eine „zentrale Orientierung der Beteiligung“ (Schmitt/Heitmann 2002, 180).

Eine hohe Häufigkeit und große Länge von Beiträgen sowie die hohe Häufigkeit von Turn-taking sind Verhaltensweisen, die in Interaktionen den Eindruck von Dominanz erwecken (Thimm 1990, 111). Weiterhin belegen Untersuchungen zu einem sogenannten *powerful style* anhand von Zeugen vor Gericht eine größere Glaubwürdigkeit von Personen, die durch ihre Sprache den Eindruck erweckten, sie seien von ihren Aussagen überzeugt⁵⁰ (Erickson/Lind/Johnson/O’Barr 1978), während Bradac (1982) und Lind/O’Barr (1979) eine häufigere Verwendung von höflicheren Formen, deiktischen Hinweisen und intensivierenden Partikeln (z. B. *really*) durch institutionell weniger mächtige Personen vor Gericht feststellen konnten.

Allerdings ist es nicht ausreichend, die Kategorien von *powerful/powerless* anzulegen, da mit ihnen nur ein bestimmtes Verhalten bezeichnet wird, situationale Aspekte aber nicht berücksichtigt werden: So gilt etwa häufiges Unterbrechen als ein

⁵⁰ Dieser *powerful style* führte auch dazu, dass die Personen für attraktiver gehalten wurden. Dabei wurde ein Geschlechtseffekt gefunden: Weibliche Zeugen wurden in gesprochenen Präsentationen, männliche dagegen in schriftlicher Form als attraktiver eingeschätzt (Erickson/Lind/Johnson/O’Barr 1978, 275).

Merkmal von *powerful style*. Es ist für die Untersuchung von erfolgreicher oder nicht-erfolgreicher Durchsetzung von Dominanzansprüchen vielmehr die Unterscheidung zweier Fälle notwendig, Asymmetrie oder Symmetrie zwischen den Interaktionspartnern. Wenn es aber im Rahmen der institutionell-funktionalen Rolle von Interaktanten innerhalb bestimmter Interaktionen zu vielen Unterbrechungen kommt, die vom hierarchisch höher gestellten Rollenträger vorgenommen werden (1. Fall), dann handelt es sich nicht unbedingt um *powerful style*, demgegenüber die Unterbrochenen einen *powerless style* an den Tag legen (Thimm 1996, 126). Ohne die folgende Reaktion des Interaktionspartners lässt sich lediglich die eine Handlung des Sprechers beurteilen, aber keine Aussage darüber treffen, wie es um den Grad seiner tatsächlichen Dominanz in der Interaktion und um die Beziehung zwischen den Interaktanten bestellt ist (ebd., 121). Vielmehr ist das interaktionale Verhalten zu einem gewissen Grad durch die Rollen und den Interaktionsrahmen festgelegt. Es ist aber auch denkbar, dass jemand permanent ein Verhalten an den Tag legt, das Ansprüche auf Dominanz erkennen lässt (2. Fall), ohne dass diese Person jemals die Interaktion erfolgreich dominiert (ebd., 123). Möglicherweise hat *powerful style* also gar nichts mit Machtorientierung zu tun.

Deshalb wird dem Konzept des *power-related talk* der Vorzug gegeben. Die Vorteile dieses Konzepts liegen darin, dass es erlaubt, machtorientiertes und einlenkendes Verhalten, *powerful style* und *powerless style* miteinander in Beziehung zu setzen: „Ohne ratifizierende Handlungen (oder brutale Durchsetzung) bleibt beispielsweise Machtanspruch nichts weiter als ein Anspruch: Häufiges Unterbrechen ist nur dann ‚powerful‘, wenn keine Gegenwehr der PartnerInnen erfolgt“ (Thimm 1996, 125). Das bedeutet also, dass *powerful* und *powerless* als Kriterien weiterhin von Belang sind, nachdem zunächst eine Klassifikation im Sinne der Machtbezogenheit erfolgt ist. Kontrolle bzw. der Anspruch auf Kontrolle einer Interaktion ist direkt mit der Machtverteilung related. Die als machtbefugten klassifizierten Handlungen werden in Hinblick darauf geprüft, inwiefern sie *powerless* oder *powerful* sind.

Kontrolle kann dabei auf drei Ebenen erfolgen: Es lassen sich

1. das Gespräch und
2. sein Verlauf dominieren, außerdem

3. die Beziehungen unter den Interaktanten und die gesamte Situation der Interaktion.

Den Handlungsmustern wird ein Kontrollwert zugeordnet, „der sich aus dem Kontext der vorangegangenen und der darauf folgenden Handlung ergibt“ (ebd., 127). Es gibt drei Sprechhandlungsmuster, die sich darin unterscheiden, inwieweit sie den Interaktionsverlauf und damit das Handeln der Interaktanten kontrollieren. Als mögliche Handlungsmuster für machtbezogene Äußerungen kommen a) kontrollbeanspruchende, b) kontrollgewährende und c) nicht-kontrollbezogene Handlungsmuster in Frage.

a) Kontrollbeanspruchende Handlungsmuster lassen die Intention erkennen, die folgenden Handlungen der Interaktanten zu beeinflussen, es kann sich hier also um Fragen, Aufforderungen oder Bitten handeln, aber auch um Kritik oder persönliche Angriffe.

b) Kontrollgewährende Handlungen sind Reaktionen auf zuvor getätigte Handlungen, indem etwa Aufforderungen Folge geleistet wird. Auch die Zustimmung zu Äußerungen anderer zählt hierzu, weil die Kontrolle bei den Interaktanten belassen wird, denen zugestimmt wird.

c) Nicht-kontrollbezogene Handlungsmuster sind in Hinblick auf die Kontrolle neutral oder lassen sich keiner der anderen beiden Kategorien zweifelsfrei zuordnen (Thimm 1996, 126ff.).

Um beurteilen zu können, inwiefern der Kontrollanspruch durchgesetzt wird und tatsächlich interaktive Kontrolle stattfindet, müssen die auf die kontrollbeanspruchenden Handlungen folgenden Handlungen betrachtet werden (Thimm/Rademacher/Augenstein 1994, 14). Zu beachten ist auch, in welche Richtung die Kontrollhandlungen zielen, sprich, ob sie nur bestimmten Personen gelten (Thimm 1996, 145).

Die Perspektive auf den Interaktionspartner hat also auch Einfluss auf die eigene Sprache und auf das Dominanzverhalten in Interaktionen. Wird der Partner als derselben Gruppe zugehörig empfunden, ist das sprachliche Verhalten ein anderes als wenn der (angenommene oder unterstellte) Status als vom eigenen verschieden angesehen wird. Der angenommene Status der Interaktionspartner führt

zu Partnerhypothesen, die ihrerseits das eigene Verhalten in der Interaktion beeinflussen (Thimm/Kruse 1991, 18; Thimm/Rademacher/Kruse 1995, 384f.).

Macht und Dominanz in Interaktionen drücken sich auf sprachlicher Ebene durch verschiedene Merkmale aus. Diese betreffen die hier nicht wesentlichen akustischen Merkmale (Stimmhöhe, Sprechgeschwindigkeit, Sprechrate), aber auch den Inhalt des Gesprächs, wie etwa das Setzen des Themas und dessen Organisation (Thimm/Kruse 1991, 13). Stein/Heller (1979) konnten etwa für eine gleichgeschlechtliche Gruppe nachweisen, dass vor allem die Menge der Redebeiträge bestimmt, wer die Führung in einer Gruppe übernimmt. Dabei ist die inhaltliche Qualität der Beiträge nicht von Bedeutung (Thimm/Kruse 1991, 15)⁵¹. Auch wenn man die Sprechdauer einzelner Interaktanten in Gruppendiskussionen betrachtet, zeigt sich, dass die Menge des Gesagten für das Einnehmen der Führungsrolle innerhalb der Gruppe konstitutiv ist (s. Bales/Strodtbeck 1951, Strodtbeck 1954).

Dominanz kann auf semantischer Ebene außerdem mit der Intensität der Sprache in Verbindung gesetzt werden: „Diese Intensität ist als kontextabhängiger Bewertungsaspekt von semantischen Einheiten zu sehen. Eine höhere Dichte und Intensität kann z.B. über ‚intensifiers‘ wie ‚very‘ erreicht werden.“ (Thimm/Kruse 1991, 13). *Powerless* erscheint Sprache und die sie verwendende Person dagegen, wenn viele Höflichkeitsformen eingesetzt werden, die Sprache betont formell ist und sich Heckenausdrücken und Deiktika bedient (ebd., 16). Auch der ausgedrückte Beziehungsaspekt kann über den Erfolg von dominanter Sprache entscheiden: Personenorientierte Aufforderungen zwischen Kollegen im beruflichen Kontext wurden bei Statusgleichheit als am erfolgreichsten beurteilt, bei Statusdifferenz aber erschien das aufgabenorientierte Auffordern als am erfolgreichsten (Winterhoff-Spurk/Geißler/Grabowski-Gellert 1987).

Bei Eigengruppenverhalten bedienen sich Sprecher eines bestimmten Jargons und Dialekts, der Eigengruppensprache. Zudem wird geteiltes Wissen unterstellt und so der Bezug auf gemeinsames „Alltagserleben als unproblematischer und weniger imagebedrohend“ betrachtet (Thimm/Maier/Kruse 1994, 19ff.). Die Angst vor Imageverlust scheint bei Eigengruppeninteraktionen viel kleiner zu sein als bei

⁵¹ Allerdings spielt es eine Rolle, wie sehr die Beiträge inhaltlich an der gestellten Aufgabe orientiert sind (Stein/Heller 1979, 15).

asymmetrischen Gruppen (ebd., 22f.). Dies mag der Grund dafür sein, dass Emotionales bei Eigengruppenverhalten viel deutlicher artikuliert wird, während sich beim Fremdgruppenverhalten einige Formen der Abschwächung von Äußerungen finden lassen, wie etwa Lachen, Verzögerungen, Selbstkorrekturen, Strukturierungssignale und Umformulierungen. Auf lexikalischer Ebene werden Abschwächungen mit Wörtern wie *relativ*, *eigentlich*, *fast* etc. zum Ausdruck gebracht (ebd., 33ff.). Wird angenommen, dass der Interaktionspartner einen niedrigeren Status hat, wird für dessen Image kaum Sorge getragen (Thimm/Kruse 1991, 17). Solche Anzeichen hypothesengeleiteten Sprechens finden sich auch im Grad der verwendeten Höflichkeit, die vor allem dann zum Ausdruck kommt, wenn der Status des Gegenübers als höhergestellt angenommen wird.

Zur Beschreibung der emotionalen Involviertheit von Interaktanten hat Tannen (1984) das Konzept des High Involvement Style entworfen. Dieses basiert auf Beobachtungen gesprochener Sprache und beinhaltet mit Unterbrechungen, Überlappungen und Sprechtempo Elemente, die an eine Face-to-face-Gesprächssituation gebunden sind. Ein solcher High Involvement Style sollte sich auch in der Forenkommunikation finden lassen, auch wenn er dort ganz andere Eigenschaften besitzen wird, da die Forenkommunikation medial mündlich ist. Es gibt nämlich *keinen* Grund zur Annahme, dass sich bei dissenten Sequenzen in schriftlich basierter Forenkommunikation keine emotionale Beteiligung zeigt, ist sie doch inhärenter Bestandteil des Streitens und der Grund bzw. Auslöser für Vorwurfsrunden, Perspektivenabschottung, mangelnde Kooperativität und Missachtung des Partnerimages; sprich, dafür, dass ein Konflikt (zumindest vorerst) nicht lösungsorientiert bearbeitet wird.

Emotionen in dissenten Sequenzen entstehen „zwangsläufig daraus, daß in ihnen gegensätzliche Handlungen und Ziele verfolgt werden“ (Gruber 1996, 81). Es darf allerdings nicht angenommen werden, dass die Punkte, welche die konfliktäre Situation forcieren, gleichzeitig als Anzeiger für emotionale Involviertheit angesehen werden können. Die emotionale Beteiligung muss vielmehr sorgfältig herausgefiltert werden. In Kapitel 6.3.4 werden Überlegungen dazu dargelegt, wie diese emotionale Beteiligung sich manifestieren könnte und wie man sie folglich feststellt.

Prinzipiell ist bei Streitsequenzen in Forenkommunikation – verglichen mit Face-to-face-Kommunikation – zu erwarten, dass die Eskalation flacher verläuft, weil

die Teilnehmer mehr Zeit haben, über ihre Beiträge nachzudenken oder sogar ihre mit einem bestimmten Thema verbundene Emotionalität abzubauen, wenn sie (etwa arbeitsbedingt) über einen längeren Zeitraum nicht im Forum sind.

Zudem ermöglicht es die schriftliche Fixiertheit und die damit als auch mit der Speicherung verbundene Nachverfolgbarkeit der Beiträge, dass eventuell entstandene Missverständnisse, die ihrerseits zu Spannungen und Konflikten führen können, aufgrund vorsichtigen Abwägens eher ausgeräumt werden können oder ignoriert werden, als im mündlichen Gespräch. In mündlicher Kommunikation bleibt einer Person nur die Möglichkeit, darauf zu bestehen, dass sie bestimmte, ihr zur Last gelegte Äußerungen nicht getätigt oder zumindest anders gemeint hat, als ihr vorgeworfen wird. Wichtig ist in Hinblick auf das hier erhobene Material der Punkt, dass die Kommunikation im firmeninternen Intranet zu einem gewissen Grad öffentlich ist, also von vielen Kollegen beobachtet und auch noch nach längerer Zeit aufgerufen und nachvollzogen werden kann. Dieser Fakt dürfte den Forenteilnehmern bewusst sein und ihr Verhalten dahingehend beeinflussen, dass sie sich eher nicht an einer Eskalation beteiligen.

5.6 Streiten in Neuen Medien

Die in den Unterkapiteln 5.2 - 5.4 bisher dargestellten Merkmale dissenter Kommunikation stammen aus der Forschung an natürlichsprachlichen Dialogen. Ihrer Anwendung auf Online-Interaktion liegt die Vermutung zugrunde, dass interaktional ausgetragenen Meinungsverschiedenheiten immer die Formulierung und anschließende Aushandlung konträrer Standpunkte zugrunde liegt (Gruber 1996, 54f.)⁵², die meist Widersprüche gegen Darstellungen anderer und gegenseitige Vorwürfe einbeziehen (ebd., 83-90). Eine analoge Art und Weise der phasenweisen Abarbeitung (Gruber 1996, 83ff.), so meine Vermutung, wird auch für die Online-Foren erkennbar sein.

Die Dissensorganisation unterscheidet sich auch in natürlichsprachigen Dialogen überwiegend regelgeleitet und nachvollziehbar von der Organisation konsensualer Gespräche. Äußerungen, die eine Nicht-Übereinstimmung ausdrücken, werden nicht strukturell markiert. So ist beispielsweise die Äußerung der

⁵² Dies ist nur eine Möglichkeit der Konfliktbearbeitung bzw. des Umgangs mit Konflikten.

Nichtübereinstimmung fester Teil der Sequenzen. Sprecherwechsel finden nicht entlang der Regeln statt, mit denen das Rederecht in konsensualen Gesprächen erteilt wird. Vielmehr werden diese Regeln systematisch verschoben, so dass Sprecherwechsel nicht an *transition relevance places* stattfinden, sondern an *disagreement relevance places*. Zudem ist die Kohäsion zwischen aufeinanderfolgenden Beiträgen sehr hoch, es finden viele inhaltliche Bezugnahmen auf die jeweils letzten Beiträge statt (Gruber 1996, 60).

In der Forendiskussion hingegen, die nicht mittels Face-to-face-Kommunikation stattfindet, gelten die Regeln des Sprecherwechsels eben nicht, folglich werden sich auch weder *transition relevance places* noch *disagreement relevance places* finden lassen – wenn man auf bestimmte Stellen im Beitrag des Interaktanten mit einer Entgegnung reagieren möchte, kann man diese Stelle im eigenen Post zitieren und entsprechend darauf eingehen. Diese Bezugnahme auf vorangegangene Beiträge mittels der Zitierfunktion, bei der es möglich ist, nur die Teile eines Beitrags zu zitieren, auf die man eingehen möchte⁵³, trägt aber erheblich zu Kohäsion und Kohärenz aber auch zur Zuspitzung von Missverständnissen bei. Gerade in dissidenten Sequenzen ist zu erwarten, dass von der Zitierfunktion reger Gebrauch gemacht wird.

Es liegen bereits erste Ansätze vor, mit denen das Streitverhalten in digitaler Kommunikation beschrieben wird. So untersucht Döring (2001) die Versuche gegenseitiger Verhaltenskontrolle in Foren und Janich (1994 & 2002) befasst sich mit dem Verhältnis von Netikette und der Auseinandersetzung über den „gute[n] Ton“ (2002, 237f.). In ihrer Arbeit zum per E-Mail ausgetragenen Konflikt im betrieblichen Kontext weist Janich auf die Notwendigkeit

einer gemeinsamen Verständigung hin, welchen Stellenwert das Medium E-Mail in der gemeinsamen Kommunikation einnehmen soll und wie der einzelne normalerweise damit umgeht – ein Aushandeln also, das in der untersuchten Gruppe erst nach einem ausgebrochenen Konflikt erfolgte (Janich 2002, 240).

⁵³ Es ist auch möglich, einzelne Aspekte eines vorangegangenen Beitrags bzw. vorangegangener Beiträge in einem Post getrennt zu behandeln (Schema: Zitat/Erwiderung, Zitat/Erwiderung usw.). Damit kann der Schlagabtausch recht ausführlich werden, der Konflikt kann auf mehreren Ebenen ausgehandelt werden oder es können sogar mehrere Diskussionen gleichzeitig geführt werden.

Die Abwesenheit hierarchischer Gefälle innerhalb der untersuchten Gruppe – es handelt sich um Angehörige des universitären Mittelbaus ohne zugewiesene „Leiterfunktion“ – und die fachliche Zuordnung der Mitarbeiter – allesamt Doktoranden und Habilitanden philologischer Fächer – zeigt sich auch im Konfliktverhalten: „eigene Wünsche werden nur vorsichtig geäußert, bis sich bereits ein gewisser Konsens gebildet hat“ (Janich 2002, 231). Außerdem weisen die Äußerungen eine „Neigung der Gruppe zur metakommunikativen Selbstreflexion“ auf, die den beruflichen an einen herrschaftsfreien Diskurs angleicht, jedenfalls eine von vorn herein symmetrische Konstellation. Am anderen Ende auf der Synchronitäts-/Asynchronitäts-Skala schriftbasierter elektronischer Kommunikation liegt der quasi-synchrone Chat. Dem Streiten in diesem Medium widmet sich eine Untersuchung Luginbühls zum Streitverhalten in einem populären Schweizer Online-Chat (Luginbühl 2003)⁵⁴. Während der Anteil von Streitsequenzen nur ein Minimum der gesamten Chat-Kommunikation ausmacht, weist der Autor darauf hin, dass sich bei den untersuchten Streitsequenzen außerdem humoristische und ernst gehaltene Äußerungen die Waage halten. Gekennzeichnet sind solche Streitsequenzen durch schnelle Verurteilungen der als Auslöser des Konflikts ausgemachten Chatteilnehmer sowie ein Fehlen von Gesprächs-Beendigungs-Sequenzen. Auch Eskalationen werden von humorisierenden Beiträgen begleitet, was als Ausdruck sozialer Kontrolle verstanden wird (ebd., 74).

Es lassen sich drei wesentliche Unterschiede von Chat-Kommunikation zu Face-to-face-Streitsequenzen finden: Die Eskalation erfolgt rasch und es fehlen die Aushandlungsphase und die Beendigungen der Sequenzen. Die Gründe für eine Teilnahme an Streit-Chats liegen neben der Provokation auch in der Möglichkeit, sich durch Schlagfertigkeit und Sarkasmus vor anderen Usern zu profilieren. Hinzu kommt die Anonymität zwischen den Teilnehmern (Luginbühl 2003, 86):

⁵⁴ M. E. stellt bereits die Attribuierung „Schweizer Online-Chat“ die postulierte „globale Vernetzung“ in Frage. Offenbar sind zwar theoretisch alle Internetnutzer mögliche Gesprächsteilnehmer, praktisch ist eine schrankenlose Interaktion aber offensichtlich nicht nur aus Sprachgründen von den Nutzern solcher Medien nicht gewollt. Hier spielen auch Fragen der Gruppenzugehörigkeit, der gemeinsamen Bedeutungszuschreibung und die Sprachgebrauchsgeschichte eine Rolle, wahrscheinlich auch die geteilten Alltagserfahrungen.

Da im Chat anonymes Kommunizieren möglich ist, kann man die Wirkung des eigenen Verhaltens auf andere eher vernachlässigen und sich ungehemmter auf die eigenen Bedürfnisse konzentrieren. Man kann deshalb seinen Aggressionen ungebremst Ausdruck verleihen und andere provozieren. (Luginbühl 2003, 86)

Zwischen Chat und E-Mail-Liste bzw. Forum bestehen große Unterschiede, was die Interaktionssituation angeht. Ungehemmte Äußerungen sind in E-Mail-Listen zwar möglich, aber weniger interessant, da es keine dem Chatroom vergleichbare Simulation von Simultaneität gibt. Gleichzeitig kann genauso persönlich und detailgenau auf Beiträge und Teilnehmer geantwortet werden, wie dies im Kleingruppen-Diskurs einer universitären Mailing-Liste etwa der Fall ist. Die hier im Fokus stehenden Diskussionen in den Foren des Firmenintranets teilen eine weitere strukturelle Gemeinsamkeit mit der E-Mail-Liste: Es fehlt die Anonymität. Damit ist eine gesteigerte Verantwortung für die eigenen Aussagen gegeben. Dass diese Verantwortung auch und vor allem gegenüber beteiligten Vorgesetzten bzw. Untergebenen gilt, lässt eher eine Gehemmtheit der Äußerungen vermuten. Die Überprüfung des Korpus wird hier weiterführen.

Die Art der Kommunikation und die Frage, ob Beiträge angemessen (*on* oder *off topic*) sind, werden in Foren immer wieder thematisiert. Bei diesen Formen der Kommunikationsregulierung in Foren, die Diskussionen oder Meinungsverschiedenheiten nach sich ziehen, handelt es sich um selbstreflexive und metakommunikative Beiträge. Diese Beiträge sollen „Kommunikationsprobleme und daraus eventuell entstehende Krisen“ beheben, „Divergenzen zum angemessenen Kommunikationsverhalten und –stil“ abmildern, „Störungen“ vermeiden und „Beteiligungsrollen [...] definieren“. Die Kommunikationsregulierung wird gerne in dafür vorgesehenen Unterforen ausgehandelt, weil damit die eigentlichen Diskurse nicht mit off-topic- oder Stil-Diskussionen belastet werden. Zudem können Neulinge im Forum sich so gezielt mit den kommunikativen Regeln vertraut machen. Dennoch gilt: „Für Internet-Gemeinschaften mit strikter thematischer Orientierung sind off-topic-Beiträge und ihre interaktive Behandlung ein besonderes Problem“ (Schütte 2002, 360).

6. Methodologie

Die grundlegende Methode, die hier zur Anwendung kommt, ist die aus der Ethnographie stammende Gesprächsanalyse, bei der Interaktionen innerhalb ihres Kontextes dokumentiert und analysiert werden (vgl. Deppermann/Spranz-Fogasy 2001). Der Gesprächsanalyse steht eine formale Forenanalyse voran, zwei eigenständige, vertiefende Untersuchungsschritte, die Charakterisierung im Unternehmenskontext und die Untersuchungen auf *Power-related Talk* sowie auf emotionale Beteiligung, ergänzen diese. Selbstverständlich bestehen hier, z. B. bei der Analyse von Stilfragen, Abhängigkeitsverhältnisse und Interdependenzen (vgl. Kap. 6.3).

Die gewonnenen Gesprächsdaten werden dabei in geeigneter technischer Form übertragen und archiviert. Ausgangspunkt ist das vorliegende Datenmaterial in Form von Threads aus den ausgewählten Onlineforen, das im Anhang in seiner Gänze nachvollzogen werden kann. Da die Interaktionen in geschriebener Form stattgefunden haben, liegen sie bereits als schriftlicher Sprachcode vor. Dies bedeutet, dass über die dem Text inhärenten Elemente keine weiteren Zeichen zur Transkription von paraverbalen oder gestischen Daten, von Pausen oder Phatik notiert werden müssen, wie es in Gesprächsanalysen zur gesprochenen Sprache notwendig ist. Erfasst werden sollen die Verläufe dissenter Sequenzen zwischen Mitarbeitern der gleichen Hierarchiestufe und zwischen Mitarbeitern unterschiedlicher Hierarchie. Von Interesse ist dabei, wie sich der Dissens und die Aushandlung des Konflikts linguistisch manifestieren, wie Hierarchie und Sprachstil interagieren, welche Rolle *Power-related Talk* spielt und welches Bild die Texte-in-Vernetzung von der globalen Kommunikationssituation im Forum der Fluggesellschaft abgeben. Von besonderem Interesse sind die Unterschiede der dissenten Sequenzen in hierarchisch homogenen und hierarchisch heterogenen Gruppen. Zur Einbettung soll zunächst die gesamte Unternehmenskommunikation bei der Luftfahrtgesellschaft vorgestellt werden.

6.1 Unternehmenskommunikation und Korpus

Innerhalb der globalen Perspektive auf die Unternehmenskommunikation findet sich der Bereich „Kommunikation (mit) Kabine und Cockpit“ neben sieben weiteren dezidierten Anspruchsgruppen im Achtel „Mitarbeiter“ der Unternehmensmatrix „Stakeholderdialog. Die in dieser Arbeit untersuchten Intranet-Foren lassen sich dabei den postulierten „konstruktiven Diskussionen“ zuordnen.

Als schriftliche Kommunikationsform stellen die Intranetforen allerdings nur EINEN der für die interne Kommunikation Kabine vorgesehenen maßgeblichen medial schriftlichen Austauschkanäle dar. Daneben gibt es weitere, im Folgenden schematisierte kommunikativen Instrumente:

1. Print von Fliegern für Flieger (z.B. *Cabin what's up?*, seit 2010: *Passage*)
2. Print vom Management für Flieger (z.B. Arbeitsanweisungen wie z.B. *FSM*)
3. Online von Fliegern für Flieger (z.B. die Online-Foren des Crewportal)
4. Online vom Management für Flieger (z.B. die Info-Seiten des Crewportals)

Die Empfehlung einer Interaktionsanalyse (Hoos 2002, 119) zur internen Kommunikation bei der Fluggesellschaft von 1998 lautet, den weitgehend einseitigen Prozess des „Zustellens“ gedruckter Informationen in die 14.000 Flugbegleiter-Postfächer zugunsten eines Kommunikations-Mixes zu minimieren. Die Empfehlung war das Ergebnis einer Analyse aller kommunikativen Handlungen zwischen dem Management der Administration einerseits und dem operativ im Kundenkontakt eingesetzten Fliegenden Personal der Fluggesellschaft andererseits. Diese Konzeption ist als „kommunikative Doppelstrategie“ aus mehr Interface-Kommunikation einerseits und einer verstärkten Face-to-face-Kommunikation andererseits in Abb. 6 beschrieben.

<u>Neue Mündlichkeit</u>		
→ zur Steigerung der Wandlungs-, Anpassungs- u. Lernfähigkeit der Organisation → zum Cross-Unit-Learning (insb. entlang der „Servicekette“) → zur Erhöhung der Innovationszyklen („interner Seismograph“) → zur individuellen Sinnstiftung und Motivation		
<u>Durch</u>	a) Reale Nahkommunikation = Face-to-face-Dialoge	b) Virtuelle Nahkommunikation = Interface-Dialoge
<u>In</u> Mitarbeiterkommunikation und Interner Kommunikation	- Dialogizität durch die Schaffung von Dialogsituationen und –möglichkeiten wie Cross-unit-Einsätzen, Town-Meetings, Open-door-policy etc.	- Dialogizität durch die Bereitstellung und Fortentwicklung konzernweiter Community-Ansätze im Intranet, per Email und durch weitere telemediale Anwendungen

Abb. 6: Dialogizitätsmatrix
(nach Hoos 2002, 119)

Ein Jahrzehnt nach dieser medialen Interaktionsanalyse ist die Entwicklung in mehrerer Hinsicht entscheidend vorangeschritten. Die En-face-Dialogstrategie – seinerzeit mit dem Einsatz der Dialogbilder-Methode testweise vorgestellt – wurde verstetigt. Die Intensivierung des En-face-Dialogs findet in fortlaufenden Veranstaltungsreihen wie „Service Excellence“, „Service Dialoge“ oder „Flugbegleiter- und Pursertagungen“ eine nachhaltige Umsetzung. Gleichzeitig hat die optimierte Interface-Kommunikation die Tätigkeit des Fliegenden Personals, insbesondere sämtliche Prozesse der Vor- und Nachbereitung und der fortlaufenden betrieblichen Handlungen sowie den Flugbetrieb an sich grundlegend verändert. Dies bezieht die Crew-, Einsatz-, Urlaubs- und Flugzeugplanung ebenso mit ein wie Personalangelegenheiten, Einsatz- und Planungs-Wesen sowie weitere administrative Belange.

Dieser Wandel ist auch deshalb möglich, weil das Crewportal innerhalb weniger Jahre zu einem hocheffizienten Arbeits- und Kommunikations-Werkzeug weiterentwickelt wurde. Die firmenseitige Einspeisung und dynamische Aktualisierung tagesaktueller Service- und Flugparameter sowie ihre Rezeption und

individuelle Weiterverarbeitung über Flugbetriebsterminals (FBT) an den Firmenstandorten und Crew remote access (CRA) von extern ermöglichen ereignisnahe und persönliche – weitgehend aber automatisierte Kommunikation – über Interface.

Kommunikator/Medium	Management (top-down)	Mitarbeiter (vertikal & bottom-up)
Online	Informations- und Nachrichtenportal (Aufgaben, Neuerungen, Termine)	- 21 Foren (zwei offene und 19 themenspezifische)
Print	- Mitarbeiterzeitschrift (6/Jahr) - <i>Mitarbeiterzeitung</i> (wöchentlich)	- Mitarbeiterzeitschrift (6/Jahr)

Abb. 7: Medien und Kommunikation mit dem dem Fliegenden Personal⁵⁵

Der medial mündlichen Kommunikation von Crewmitgliedern untereinander wurde eine Verschriftlichungsform zur Verfügung gestellt, die zweimonatlich erscheinende Kabinenzeitschrift Kabinenzeitung *Cabin what's up*. Diese Publikation folgte im Wesentlichen der Maxime „von Fliegern für Flieger“ und verfügte dadurch über eine hohe Akzeptanz unter den Crewmitgliedern. Gleichzeitig stellte sie, wie erwartet, einen „durch Dialog initiierten Prozess zur Integration in das Unternehmensgeschehen“ (Hoos 2002, 117f.) dar.

Außerdem wurde die aufgrund des Tätigkeitsprofils im Modus der konzeptionellen Mündlichkeit verortete Kommunikation der Flugbegleiter untereinander, die durch den Zwang zum schnellen Beziehungsaufbau in häufig wechselnden Teams und durch unvorhersehbare Service-Situationen in einem globalen Umfeld gekennzeichnet ist, wie empfohlen ins elektronische Medium überführt. Interface-Dialoge finden also in digital vermittelten Dialogen bspw. in den

⁵⁵ Mit dem 01. Oktober 2010 wurden Gruppenspezifische Periodika zum besseren bereichsübergreifenden Verständniss – bei Erhalt der zweimonatigen Erscheinungsweise – zu einem zentralen Mitarbeitermagazin vereint. Zum Erhalt der Authentizität wäre zu hoffen, weiterhin aktive Mitarbeiter aus den jeweiligen Ressorts redaktionell zu beteiligen (Anm. d.V.).

Foren des Crewportals in großer Zahl statt. Der von großer Interaktionsdynamik gekennzeichnete virtuelle Bereich der Onlineforen ermöglicht den dialogischen Austausch der Mitarbeiter untereinander und dient gleichzeitig der Informationsspeicherung. In den Foren können Produkt- und Streckenthemen behandelt⁵⁶, kann aber auch Persönliches und Privates besprochen werden.

Die Mitarbeiter nutzen die Forenkommunikation also für eine Vielzahl von Dingen: zur Selbstverwaltung, zur Einsatzplanung, zur Anteilnahme am Geschehen innerhalb des Unternehmens, zur Information und zur vielfältigen Kommunikation (nicht nur) über arbeitsbezogene Themen untereinander. Neben dem Forenangebot nutzt das Unternehmen die Möglichkeit zur Schaltung von Meldungen und Nachrichten im Crewportal. Die Selektion von gewünschten Empfängergruppen garantiert hierbei die Vermeidung unnötiger Informationsüberflutung und sichert gleichzeitig die tagesaktuelle Verfügbarkeit. Mit den Foren ist ein Werkzeug entstanden, das die Wandlungs-, Anpassungs- und Lernfähigkeit der einzelnen Mitarbeiter und damit des gesamten Unternehmens steigern hilft (ebd. 109).

Einen Überblick über die Informations- und Interaktionsmöglichkeiten im Crewportal gibt die Hauptseite: Über der Menüleiste auf der Crewportal-Hauptseite links gelangen die Mitarbeiter zum Eintra „CrewMail“, einem E-Mail-Dienst, der den Mitarbeitern des Fliegenden Personals ermöglicht, auf direktem Weg miteinander zu kommunizieren. In der „Library“ und im „Archiv“ haben Mitarbeiter Zugriff auf unternehmerischem und fachlichem Wissen, wie etwa zu Arbeitsmaterialien, Handbüchern oder Hilfestellungen bei Auslandsaufenthalten. In der oberen Leiste der Startseite können die Mitarbeiter unter „Flug“ Abfragen zu technischen und organisatorischen Flugparametern für bevorstehende Flüge erstellen. Unter „Einsatz“ wiederum finden sie die für ihre spezifischen Einsätze relevanten Service-Informationen, während „eBriefing“ konkrete Informationen zum bevorstehenden Strecken- und Serviceangebot enthält. Unter „Personelles“ schließlich verwalten Mitarbeiter ihre eigenen administrativen Belange wie Urlaub, Spesen, Teil- und Elternzeit oder belegen Angebote wie Sprachkurse und z.B. Wein-Seminare.

⁵⁶ Vgl. analog hierzu den zur Rückmeldung geschaffenen sog. COSMIC-Prozess, der ebenfalls digital und online abgewickelt wird.



Abb. 8: Startseite Crewportal (Screenshot vom 14.02.10)

Auf der Hauptseite des Crewportals informieren sich die Mitarbeiter über Aktuelles aus den Unternehmensbereichen. Diese Informationen werden von der Geschäftsleitung bzw. den Fachabteilungen bereitgestellt. Auf der rechten Seite finden Mitarbeiter ihre persönlichen, individualisierten Informationen. Diese umfassen nicht nur den Posteingang des Crew-Mail-Kontos, sondern auch Hinweise auf aktuelle operationelle und individuelle Ereignisse, etwa zur Erneuerung von Sprachtests oder Reisedokumenten.

Auf der linken Seite der Nutzeroberfläche „Hauptseite“ schließlich gelangen authentifizierte Mitarbeiter unter „Allgemein“ zu den Mitarbeiterforen. Das Forenangebot ist unterteilt in allgemeine, den Einsatztausch-, das Fliegende Personal insgesamt und die Kabinen-Mitarbeiter im speziellen betreffende Foren.

Alle Beiträge seit Inbetriebnahme der Foren Anfang der ersten Dekade des neuen Jahrtausends werden dauerhaft vorgehalten und sind jederzeit durch die Nutzer abrufbar. Durch Scrollen im Hauptanzeigefeld lassen sich die jeweiligen Antwortbeiträge des jeweils in der Liste aufgerufenen Erstbeitrages anzeigen und öffentlich oder persönlich beantworten.

Die Foren werden – unabhängig von der hierarchischen Position der Nutzer – für verschiedene Zwecke eingesetzt. Es werden etwa von Mitarbeitern Anliegen vorgebracht, weil diese sich erhoffen, über das Forum Kollegen zu erreichen. Oder Anfragen und Aufrufe sollen Experten und Gleichgesinnte zusammenführen. Angesprochen werden Themen, die mit der beruflichen Tätigkeit in Verbindung stehen und zu denen der Threadersteller einen allgemeinen Austausch wünscht. Auch wenn Erfahrungsberichte oder Tipps gesucht werden, bildet das Forum aufgrund seiner Reichweite den ersten Anlaufpunkt. Dies betrifft etwa Informationen zu Flugzielen, Strecken- und Servicespezifika, Tipps zu Urlaubszielen oder Fragen zu Sprachschulen und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Zur Veranschaulichung der Nutzungsvielfalt ist in der folgenden Abbildung für den Untersuchungszeitraum beispielhaft dargestellt, mit welcher Themenbreite sich die Nutzer im CoCa-Forum auseinandergesetzt haben.

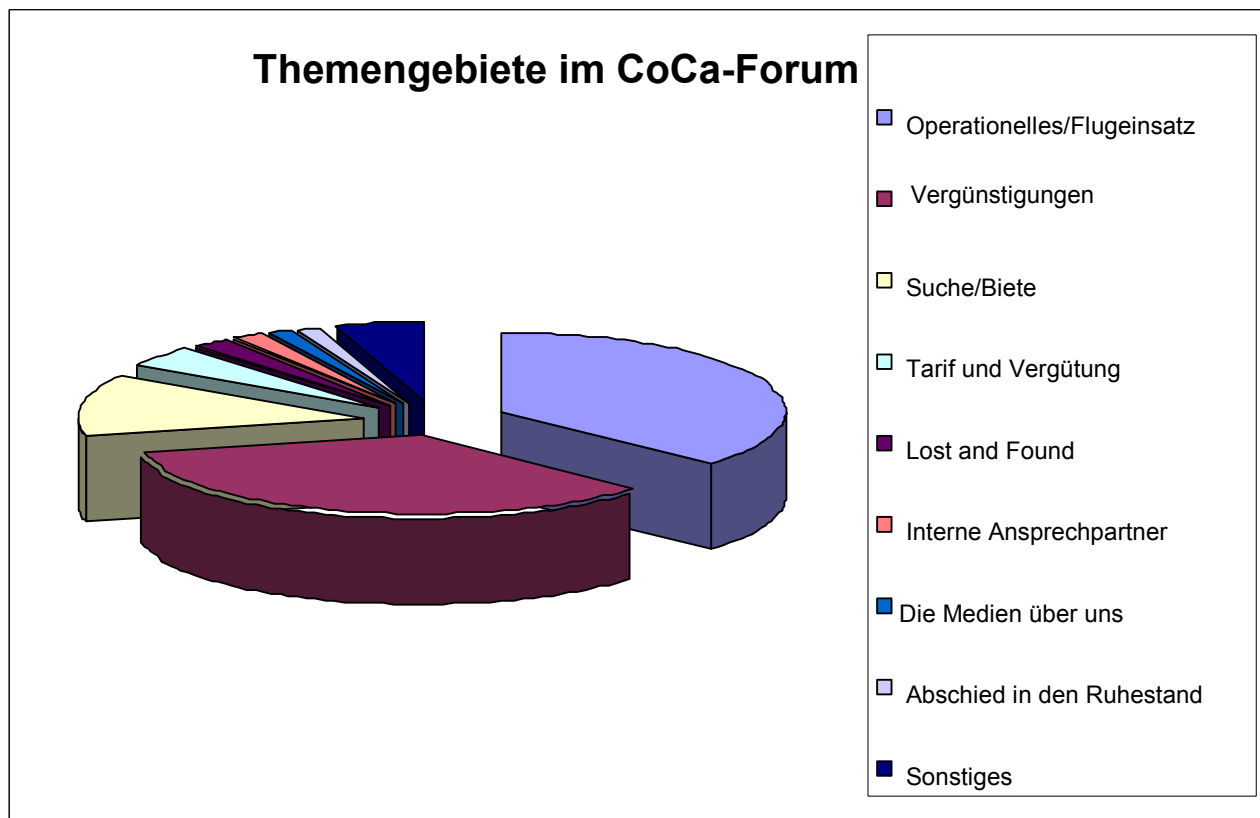


Abb. 9: Themengebiete des offenen Forums CoCa

Im Crewportal stehen für das Fliegende Personal 21 Foren zur Verfügung, wobei *CoCa* (= *Cockpit- and Cabincrew*) ein offenes (asymmetrische) Forum für Cockpit- wie Kabinenmitarbeiter darstellt und *Cabin* (*Cabin Crew only*) das thematisch ebenfalls offene, aber auf Kabinen-Mitarbeiter beschränkte (symmetrische) Austauschforum ist. Eine passwortgeschützte Einwahlseite ermöglicht die Partizipation von jedem Rechner mit Internetverbindung weltweit, sobald das Einwahlprogramm zur Schaffung einer sicheren Datenübertragung installiert ist.

Die durchschnittliche Interaktivität über alle 21 Mitarbeiterforen hinweg liegt im Erhebungsjahr bei 3,1 Antworten je Erstbeitrag während im themenoffenen Forum CoCa 5,4 und im ebenfalls themenoffenen Forum CabinCrew 4,9 Antwortbeiträge durchschnittlich gepostet werden (vgl. Abb. 10, Kap. 6.2). Mit 14.000 Initial- und 45.000 Antwortbeiträge pro Jahr entspricht die Nutzer-Aktivität der internen offenen Foren im Versuchszeitraum dem eines durchschnittlichen zeitgenössischen Forums der öffentlichen Newsgroup-Hierarchien im Usenet (z.B. de.etc.sprache.deutsch).

6.2 Vorgehen bei der Datenerhebung

Um einen möglichst repräsentativen Eindruck von der Nutzung der Online-Foren des Crewportals zu bekommen, wurde der Zeitraum eines Jahres vom 25. September 2005 – 24. September 2006⁵⁷ ausgewählt. Für diese zwölf Monate können Verzerrungen durch mögliche Änderungen in der Personal- oder Unternehmensstruktur ausgeschlossen werden. Gleichzeitig markiert der Beginn des Untersuchungszeitraums die Wiedereröffnung der Mitarbeiterforen nach deren Schließung aufgrund gewerkschaftspolitischer Auseinandersetzungen, die über die Medien auch in der Öffentlichkeit wahrgenommen wurden.

<p>Ausgangsmaterial und Kontrollkorpus</p> <p>protokollierter Zeitraum: 1 Jahr (25.09.05 -24.09.06) *</p> <p><u>21 Mitarbeiterforen</u></p> <p>Initialbeiträge: ca. 14.000</p> <p>Antwortbeiträge: ca. 45.000</p> <p>Interaktivität I= 3,1 Antworten/Erstbeitrag</p> <p><u>darunter die zwei auf Dissens analysierten themenoffene Foren:</u></p> <p>1. CoCa-Forum (I= 5,4), 2. Cabin-Forum (I= 4,9)</p>

Abb. 10: Ausgangsmaterial und Kontrollkorpus

Für die Untersuchung der Dissenssequenzen wurden beispielhaft solche Threads ausgewählt, bei denen unübersehbar Dissens vorliegt. Gleichzeitig gilt für die ausgewählten Threads, dass sie dem Untersuchungszeitraum entstammen, keine vertraulichen Informationen aus dem Unternehmen enthalten, allgemein nachvollziehbar sind – also nicht zu spezielle interne Themen abhandeln – und

⁵⁷ Dieser Zeitraum entspricht in etwa einem Geschäftsjahr, welches bei der Fluggesellschaft im Oktober beginnt.

außerdem eine operative Handhabbarkeit aufweisen. Die erhobenen Daten können am treffendsten dem unsystematisch erhobenen Material aus verschiedenen Kontexten zugeordnet werden (s. Gruber 1996, 25).

6.3 Analyse dissenter Sequenzen informeller Gespräche in Mitarbeiterforen

Die leitende Frage der Untersuchung ist, wie Mitarbeiter unterschiedlicher hierarchischer Rollen in nicht-strukturierten (informellen) Gesprächssituationen mit Meinungsverschiedenheiten umgehen und wie diese gelöst bzw. aufgelöst werden. Dabei sind hier die linguistische Manifestation der Streitsequenzen, ihre Struktur bzw. ihr Verlauf und der Umgang mit ihnen von Interesse. Besonders beachtet werden soll deshalb, ob – und, wenn ja, inwiefern – sich die Sequenzen von Mitarbeitern gleicher Hierarchie von denen von Mitarbeitern unterschiedlicher Hierarchie in Hinblick auf linguistische Realisierungen und Sprachhandlungen unterscheiden.

Die zur Disposition stehende Gesprächssituation ist immer eine elektronisch vermittelte und medial schriftliche. Damit fallen zentrale Kategorien der Gesprächsanalyse von vornherein aus: Die den Sprecherwechsel ablösenden Verfahren des Diskussionseinstiegs und der Beitragseröffnung und -schließung besitzen kein vergleichbares strategisches Interaktionspotential. Gleichzeitig ist die Produktion der Interaktion räumlich und zeitlich asynchron. Dies erschwert die ohnehin schwierige Bestimmung des Kontexts, da als den Interaktanten gemeinsame Elemente zunächst nur die einheitliche Eingabemaske und die Interaktion vor bzw. auf einem Computerbildschirm dienen. Der Vorteil von online dokumentierten Threads ist jedoch, dass für den Beobachtenden weder die Gefahr noch die Möglichkeit besteht, „selbst in den zu beobachtenden Prozess einzugreifen und ihn zu verändern“ (Brinker/Sager 2001, 32). Auch das Beobachterparadoxon (Labov 1971, 135) kann so völlig ausgeschlossen werden.

Die Konfliktsequenzen der computervermittelten Forenkommunikation der Mitarbeiter sollen anhand des Korpus untersucht werden, indem mittels Gesprächsanalyse, pragmatischer wie handlungsstilistischer Analyse und Power-related Talk festgestellt wird, wie diese verlaufen, welche Struktur die dissenten Sequenzen haben, welche Handlungsmuster erkennbar sind und wie dominantes

Verhalten durchgesetzt wird. Dazu werden die bereits vorgestellten Untersuchungskategorien Beziehungsdynamik, Kategorisierungen, Perspektiven, Stilistik, Schlüsselworte, PRT und emotionale Beteiligung verwendet, die ich auf die Konflikt-Kommunikation im Forum anwende. Die allgemeine Grundlage dafür bildet Grubers (1996) Untersuchung zu Streitgesprächen.

Die Beschreibung von Konflikten (Gruber 1996), wie von Konflikt- und Problemlösung (Nothdurft 1997), Fragen der Wirklichkeitsherstellung, der Perspektivität, der Identitätsdarstellung und der Beziehungskonstitution sowie die Hinwendung zu computervermittelter Kommunikation (Kallmeyer 2000) und zu Fragen nach kommunikativen Stilen in sozialen Welten (Keim/Schütte 2002) liefern die Ansatzpunkte zur Modellentwicklung für die empirische Untersuchung von Dissensverhalten hierarchisch unterschiedlicher Funktionsträger in internen Onlineforen. Hierbei sind u. a. „Perspektivenübernahme“, die „gemeinsame Konstruktion der sozialen Wirklichkeit und die interaktionistische Konzeption von Sprache und Bedeutung, die Sozialphänomenologie, die Spieltheorie und die Idee der soziologischen Verhandlungsforschung“ von Bedeutung, aber auch die Übernahme der Konzepte von „Rolle und Identität aus einer konsequent interaktionistischen bzw. sequenzanalytischen Perspektive“ (Paul 2001, 903)⁵⁸.

Zudem soll die Sprache beschrieben werden „im Kontext der Kooperation, die in einer Gruppe anhand von Signalen und Gesten stattfindet. Sinn erwächst innerhalb dieses Prozesses“ (Mead 1968, 44). Es wird deutlich, dass nicht zuletzt auch die stilistischen Eigenschaften der Sprachverwendung eine tragende Rolle dabei spielen, wie sich die Interaktanten in ihre eigene, lokale soziale Welt einordnen. Indem sprachliche Phänomene innerhalb der unternehmensinternen Interaktionen auf ihre Funktion hin untersucht werden, lassen sich Intentionen und kommunikative Handlungsstrategien explizieren. Neben der Frage nach sprachlichen Handlungen und ihrer Systematisierung steht also die Organisation von Interaktionen und ihre Strukturierung durch die Interaktanten im Mittelpunkt.

Auf inhaltlicher Ebene sind demnach der Sprachstil, die Sprachhandlungen, die Handlungsmuster, Metakommunikation, der Politisierungsgrad und die (Selbst-)Referentialität der Posts von Interesse. Die konkreten Fragen dabei sind:

⁵⁸ Näheres zur Übernahme von Konzepten findet sich bei Spranz-Fogasy (1997).

Wie wird der Dissens sprachlich gestaltet, wie werden Themen organisiert, welche Rolle spielt Metakommunikation, welche Bedeutung haben Identität, Gruppenzugehörigkeit, Distinktion und Hierarchie, welche Strategien kommen in dissenten Sequenzen zur Anwendung? Ebenfalls von Belang sind die Unterschiede in hierarchisch heterogenen und homogenen Gruppen hinsichtlich der Konfliktstrategien unter Berücksichtigung der Hierarchie und des Selbstverständnisses der Gruppe.

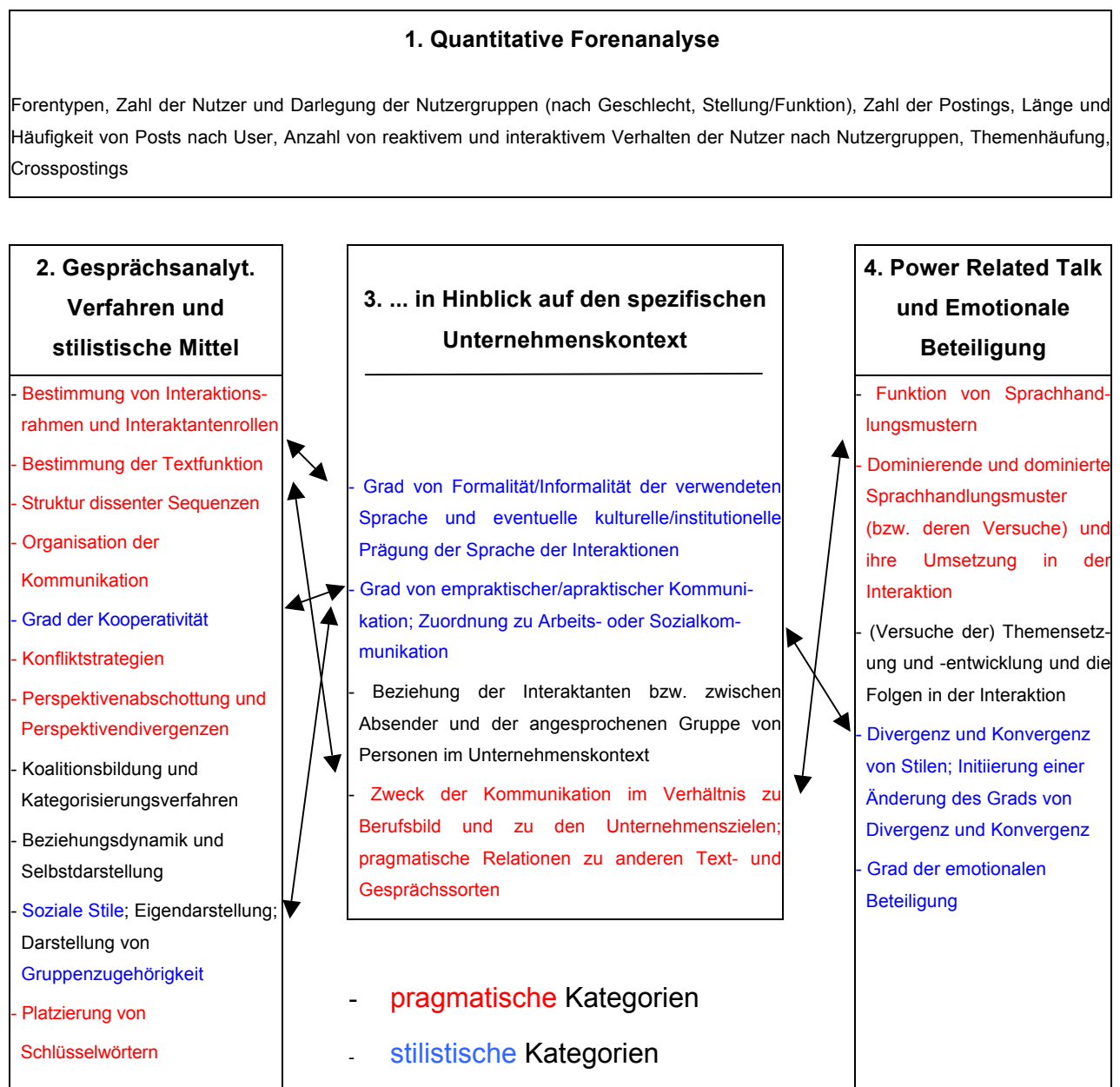


Abb. 11: Sequentielles Untersuchungsmodell: Ethnografische Gesprächsanalyse

6.3.1 Formale Analyse der Kommunikationsform

Zur quantitativen Untersuchung der Foren sollen die von Smith (1999) vorgeschlagenen Kategorien Hierarchie, Foren-Typ, Zahl der Postings und der User – kategorisiert nach Geschlecht, Stellung und Funktion – herangezogen werden. Außerdem soll aufgeführt werden, wie lange und häufig die User Beiträge gepostet, wie lange der Thread also im Forum aktiv war. In diese Analyse fallen auch die Themengebundenheit der Posts und die Häufung von Themen, die eventuelle Verbindungen zwischen verschiedenen Foren (Crosspostings) sowie das zahlenmäßige Verhältnis von Postern und Posts.

6.3.2 Gesprächsanalyse

Die Auswertung und Analyse von Gesprächen nach statistischen Gesichtspunkten ist mit starken Vorbehalten verbunden. So führt Schlegloff (1993) die Unvergleichbarkeit von Gesprächsphänomenen an, die selbst für einfachste statistische Berechnungen die Präzisierung der Untersuchungsobjekte und der Vorkommenshäufigkeit notwendig machen. Für eine qualitative Datenauswertung sprechen zudem der geringere Datenverlust und die höhere Detailtreue. Zudem ist es nur so möglich, die einzelnen Sprachhandlungen im Kontext der ihnen vorangehenden und auf sie folgenden Beiträge zu analysieren. Den methodologischen Hintergrund der qualitativen Untersuchung bildet die linguistische Gesprächsanalyse in konversationsanalytisch-ethnomethodologischer Prägung (vgl. Deppermann 1999; Kallmeyer/Schütze 1976). Erweitert wird der Ansatz um eine soziostilistische Perspektive, bei der die Beziehungsorganisation zwischen den Interaktanten im Mittelpunkt steht. Zusätzlich sollen die Beiträge innerhalb des Unternehmenskontextes charakterisiert (Janich 2007) und auf PRT und die emotionale Beteiligung der Interaktanten hin untersucht werden.

Im Rahmen der gesprächsanalytischen Verfahren werden zunächst der Interaktionsrahmen, die Interaktantenrollen und die vorliegende Textfunktion bestimmt. Aufgrund der u.a. in Kap. 3.1 und 3.3 genannten Merkmale soll auch eine Einschätzung abgegeben werden, wie konzeptionell mündlich oder schriftlich die Sprache gestaltet ist. Dann wird die Struktur der dissidenten Sequenzen vorgestellt und dargelegt, wie die Kommunikation organisiert ist. Daraus lässt sich der Grad der Kooperativität ableiten.

Die erhobenen medial schriftlichen Texte in Vernetzung werden außerdem in Hinblick auf das Vorliegen von in Kap. 5.5 erörterten Merkmalen von Konfliktstrategien untersucht. Die Perspektiven der Interaktanten sollen ebenfalls Eingang in die Analyse finden. Methodischer Ausgangspunkt für die Analyse von Perspektivität ist es, zentrale Stellen zu finden, an denen die Beteiligten das Interaktionsgeschehen als perspektivisch definieren, und die dabei verwendeten Mittel und Verfahren zu beschreiben. Solche Stellen sind vor allem folgende:

- a) wenn perspektivische Divergenzen zu Auseinandersetzungen führen (*Ich sehe das aber so...*)
- b) wenn Beteiligte in der Selbst- und Fremddarstellung auf eine bestimmte soziale Einheit verweisen, wie die soziale Kategorie, den sozialen Status oder die soziale Rolle. Solche sozialen Einheiten können in Alltagsgesprächen sehr differenziert sein, etwa „Ich als christlich erziehende Mutter“. Position und Perspektive sind mittels einer perspektivischen Rahmung explizit oder implizit miteinander verknüpft. Dies geschieht oft über rhetorische Verfahren, mit denen der Bezug auf soziale Einheiten hergestellt werden kann, z. B. direkte oder indirekte Verweise, „personale Referenz und Adressierung sowie soziale Kategorisierungen und Bewertungen“, die Entwicklung von Themen und die Art ihrer Bearbeitung, die gewählte Sprache oder die Verwendung von Argumenten (Keim 1996, 196).

Wenn die in Kapitel 5.5.1 genannten Merkmale der Perspektivenabschottung festgestellt werden sollen, muss untersucht werden, ob eine solche Abschottung stattfindet und worauf sie sich bezieht. Auf argumentativer Seite ist während der Herstellung von Perspektivenabschottung zudem zu erwarten, dass der sich perspektivisch abschottende Interaktant um jeden Preis Recht behalten will, indem er das Gegenteil dessen behauptet, was der Partner geäußert hat. Außerdem kann hier auch „thematische Inkohärenz“ stattfinden, also ein Wechsel des Themas, um dem Widerstand des Interaktionspartners auszuweichen oder weil die Befürchtung besteht, dass man auf eine Position festgelegt wird (Keim 1996, 202). Wenn Belege für Behauptungen gefordert werden, so ist es bei Vorliegen einer abgeschotteten Perspektive möglich, dass diese nicht in faktenorientierter, sondern in formelhafter und themenabschließender Weise präsentiert werden: Sätze wie *Ich kann Ihnen sagen* oder *Ich habe genug mitgemacht* werden eingesetzt, um Nachfragen nach

Belegen zu befriedigen und gleichzeitig zu beenden. Der Nachweis ist in diesen Fällen durch die formelhafte Äußerung erfolgt und hat „abschließend-belegende Funktion für den Geltungsanspruch ihrer bisher entwickelten abgeschotteten Perspektive auf das thematische Objekt“ (Keim 1996, 222).

Die Perspektiven können mit den Verfahren der Kategorisierung und der Koalitionsbildung in engem Zusammenhang stehen. Diese sollen ebenfalls analysiert und beschrieben werden, indem die sprachlichen Manifestationen für Kategorisierungen und die Zuschreibung von Eigenschaften und damit verbundene Wertungen erfasst werden. Koalitionsbildung ist aufgrund der hohen Teilnehmerzahl im Forum schon allein in Form von Parteinahme zu erwarten. Inwiefern es sich dabei tatsächlich um sich stilistisch niederschlagende Koalitionsbildung von an dissenten Sequenzen Beteiligten handelt, wird die genaue Analyse zeigen.

In Kapitel 5.5.3 hat sich herausgestellt, dass die Beziehungsgestaltung und die Selbstdarstellung hochkomplexe und heterogene Vorgänge sind. Will man sie analysieren, dürfen folgende Kategorien nicht vernachlässigt werden: Soziale wie interaktive Ausgrenzung und Integration, die Markierung von sozialer Nähe und Distanz, zur Schau gestellte Feindseligkeit bzw. Freundlichkeit, Demonstration von „Macht/Dominanz vs. Unterwürfigkeit“, die „Aufwertung (Loben, Komplimente) vs. Abwertung (Kritik/Beleidigung)“ der Interaktionspartner sowie deren Präsentation von „soziale[r] Rolle (Anmaßung einer Rolle, Rollenperformanz)“ und deren „Gesprächsrollen und Gesprächsbeteiligung“ (Schwitalla 1996, 346). Schließlich gehören auch Schlüsselwörter und ihre Wirkungen zur Analyse der dissenten Sequenzen.

Für die Gesprächsanalyse ist die Stilistik als begleitendes, übergreifendes Beschreibungs-Instrumentarium gleichsam Kronzeuge des Kontexts. Sie ist integraler Bestandteil der Gesprächsanalyse, sowohl bei der Analyse von Kategorisierungen und Selbstdarstellungen als auch im Rahmen der vertiefenden Analysen zur institutionellen Prägung und zur Divergenz- und Konvergenz von Stilen. Die zugrundeliegenden Konzepte wurden im Theorieteil (Kap. 5.2.1 - 5.2.3) erläutert.

Über Stilkonzepte werden die sprachlichen Selbst- und Fremddarstellungsweisen und Identitätskonstruktionen in Interaktionen erfassbar. Somit können auch

soziale und kulturelle Dimensionen in die Analyse einbezogen werden, die nicht direkt auf der sprachlichen Oberfläche beobachtet werden können. Darüber hinaus bildet Stil ab, welchen sozialen Gruppen die Interaktanten sich zugehörig fühlen. Somit kann hier festgestellt werden, wie Integration, Distanzierung, Differenzierung und Ausgrenzung mit sprachlich-stilistischen Mitteln hergestellt werden und mit welchen Annahmen über die Gesprächssituation, die anderen Beteiligten und das verhandelte Thema sie ausgestattet sind. Schließlich drückt sich im Stil aus, welche Rolle und welchen Status ein Interaktant innehat. Deshalb soll das erhobene Material dahingehend untersucht werden, inwiefern gemeinsame und unterschiedliche soziale Stile vorliegen, wie sich die Beteiligten über Stile selbst positionieren und welche Ziele mit den Stilen im Rahmen der Interaktion verfolgt werden. Hierbei soll auch mit einfließen, dass divergente Kommunikationsstile in hierarchischen Situationen als normal anzusehen sind, die Stile aber auch (kurzfristig und situationsbedingt) konvergieren können. Für solche Situationen wird angenommen, dass die Verkleinerung der sprachlichen Unterschiede von den hierarchisch höher gestellten Personen ausgeht und dass damit bestimmte Ziele verfolgt werden.

Eine weitere Dimension, die den Stil prägen kann und hier folglich beachtet wird, lässt sich in unternehmensinternen Normen oder Vorgaben finden, die regulieren, wie Kommunikation unter den Mitarbeitern stattzufinden hat. Solche Normen sind in Hinblick auf die Forenkommunikation vor allem in der Nettikette zu finden.

Zwei Netiketten sind im Crewportal der Auswahlliste der Foren vorangestellt, eine dritte Netikette wiederholt die inhaltlichen Einschränkungen und rechtlichen Konsequenzen speziell für Besucher des offenen Forums CoCa. Vorangestellt auf der ForenAuswahlseite (Forenliste) sind zum einen die als „Vorgaben“ bezeichneten Hinweise der Abteilungsleitung, durch „besonnene Nutzung“ zum zivilisierten und kollegialen Umgang beizutragen. Wie auch sonst im Betrieb werde in den Foren sachlicher und höflicher Austausch und Umgang miteinander erwartet, „Die Foren sind Teil des Betriebes“ (Anhang, II.1). Bereits in der zweiten vorangestellten Netikette wird, zum anderen, diese Vorgabe durch die Bezugnahme der das Intranet betreuenden Abteilung auf den „legeren Umgangston“ konterkariert, der „traditionell in Foren“ üblich sei, demzufolge also auch in internen Foren (II.2). Diese

Verwischung der Bezugswelten, der Gepflogenheiten (externer) Internetforen einerseits und der internen betrieblichen Praxis andererseits stellt das traditionelle betriebliche Hierarchie- und Statusgefüge a priori in Frage. So ist nicht verwunderlich, dass insbesondere die Warnung vor „Verunglimpfung von Mitarbeitern“, vor „Störung der betrieblichen Ordnung“ und die Androhung „individueller und arbeitsrechtlicher Konsequenzen“ aus der ersten Netikette (II.1) auf der Startseite des Offenen Forums, dem einzigen hierarchisch asymmetrischen und informellen Forum nochmals, fast wortgleich expliziert wird (II.3). Auf der Startseite des ebenfalls informellen, aber hierarchisch symmetrischen Offenen Forums für Flugbegleiter findet sich eine solche weitere und eindringlich wiederholende Netikette nicht.

6.3.3 Charakterisierung der Beiträge im Unternehmenskontext

Vertiefend soll die Perspektive der Interaktanten handlungsorientiert im spezifischen Unternehmenskontext betrachtet werden, um deren Funktion in der Interaktion und gleichzeitig auch die Hürden, denen sie im Verlauf der Interaktion begegnen, bestimmen zu können. So wird die Basis dafür geschaffen, die Vernetzung der Texte und Textinteraktionen in den Mitarbeiter-Foren zu beschreiben. Das primäre Ziel ist dabei nicht die Darlegung der Beziehungen zwischen Texten oder zwischen Texten und Textmustern. Vielmehr sollen die Interaktionsrahmen festgestellt werden, innerhalb derer sich Textsorten vernetzen. Der Grundstein für diese Untersuchung wird im Rahmen der Gesprächsanalyse mit der Feststellung von Interaktionsrahmen, Interaktantenrollen und Textsorten bereits gelegt. Darüber kann zu einem tieferen Verständnis der globalen kommunikativen Situation in den Mitarbeiterforen der Fluggesellschaft gelangt werden (s. Janich 2008, 194f.; Janich 2009, 4).

Neben der Feststellung des pragmatisch-situativen Kontexts (des Interaktionsrahmens) ist die Integration der inhaltlichen Ebene unerlässlich. Auch die Interaktanten müssen hier einbezogen werden, indem betrachtet wird, wie sie, im Sinne ihrer mit der jeweiligen Interaktion verfolgten Ziele, mit den Textsorten umgehen (Janich 2009, 5). Dies betrifft ihre „Rollen und Funktionen, die sie im Rahmen der kommunikativen Aufgabe konkret oder im Rahmen des Handlungsfeldes und Kommunikationsbereichs bzw. des Diskurses allgemein einnehmen“ (Janich 2009, 7), die Ziele, die damit in Zusammenhang stehen, ihr „Vorwissen“ sowie „das sie betreffende (sprachliche wie nichtsprachliche!)

Handlungs- und Entscheidungsgeflecht, in das die kommunikative Aufgabe eingebettet ist“ (ebd.).

Die Bestimmung der erhobenen Interaktionen der internen informellen Unternehmenskommunikation soll also textlinguistisch und über die rein textlinguistischen Aspekte hinaus erfolgen. Hierfür nutze ich die kombinierten Beschreibungsparameter von Janich (2007, 323f.)⁵⁹, die Ansätze von Brinker (1997), Henne/Rehbock (2001) und Brünner (2000) einschließen.

1. Wie ist der Grad der Formalität und Informalität der verwendeten Sprache und „wie stark sind Text- bzw. Gesprächssorte dabei auch entsprechend kulturell geprägt?“ (Janich 2007, 7). Die Betrachtung der kulturellen Prägung schließt selbstverständlich die institutionelle Prägung mit ein.
2. „Wer sind die Adressaten bzw. Absender? [...] Wie ist das Verhältnis zu bzw. zwischen ihnen [...]? Wie öffentlich und/oder offiziell ist die Kommunikationssituation?“ (ebd.)
3. „Was ist der Kommunikationszweck [...]? Wie verhält sich der aktuelle Kommunikationszweck zu den Zielen des Tätigkeitsbereichs und zum übergreifenden Unternehmensziel [...]? Handelt es sich grundsätzlich um Arbeits- oder um Sozialkommunikation? Welche pragmatischen Verbindungen bestehen zu anderen Text- oder Gesprächssorten?“ (ebd.)

Neben diesen Punkten hat Janich noch weitere aufgestellt, welche die Sprachhandlungsmuster, die hierarchische Rolle, die Themenentfaltung und den Stil betreffen. Allerdings werden die Sprachhandlungsmuster und die Themenentfaltung bereits im Rahmen der rein gesprächsanalytischen Kategorien und in der Untersuchung zu Power-related Talk dargelegt. Dort wird, nach einer inhaltlichen Analyse, auch der Bezug von sprachlichen Mitteln zu den Inhalten der Sequenzen thematisiert. Die stilistische Analyse wird zudem die Einordnung der Sprachstile übernehmen und die Vorgaben bzw. Normen einbeziehen (z.B. Unternehmenskultur und Netikette), welche die Kommunikation in den Mitarbeiterforen prägen und die Bedeutung von hierarchischen Rollen aufzeigen.

⁵⁹ Es ist mir klar, dass diese der Erstellung eines berufsspezifischen Anforderungsprofils und schließlich der Ableitung sog. Kompetenzprofile dienen sollen (Janich 2007, 324), eine Aufgabe, die hier nicht geleistet werden kann und auch nicht soll. Es scheint aber für die übergreifende linguistische Analyse der Forenkommunikation innerhalb der empirischen Untersuchung fruchtbar zu sein, die Fragen von Janich auf das Korpus anzuwenden.

6.3.4 Power-related Talk und emotionale Beteiligung

Um im Rahmen einer weiteren vertiefenden Analyse feststellen zu können, inwiefern machtbefugtes und machtbefugendes sprachliches Handeln zur Anwendung kommt, ist es zunächst unerlässlich, die Beiträge Sprachhandlungsmustern zuzuordnen, wie es bereits Teil der Gesprächsanalyse ist: „Handlungsmusterzuschreibungen [...] sind Analysegrundlage der Interpretation, so dass die auf der Ausführungsebene beobachtbaren Versprachlichungen eingeordnet und bewertet werden können“ (Thimm 1996, 126). Um diese Zuordnung vorzunehmen, wird der beabsichtigte Zweck der Handlung herangezogen. Im Zusammenhang mit der Äußerung lassen die Handlungen sich unter dem Blickwinkel ihrer Machtbezogenheit in kontrollbeanspruchende Handlungsmuster, in kontrollgewährende Handlungsmuster und in nicht-kontrollbezogene Handlungsmuster einteilen (Thimm 1996, 128). Wegen der schon betonten Bedeutung des Kontextes wird nicht versucht, allgemein gültige Zuordnungen von Handlungsmustern zu bestimmten Kontrollwerten vorzunehmen, diese Bestimmung erfolgt immer wieder neu vor dem Hintergrund der jeweiligen Interaktion (ebd.).

Dabei wird den Handlungen ein Wert zugeordnet, der entweder 2 (stark kontrollbeanspruchende Handlung), 1 (kontrollbeanspruchende Handlung), -1 (kontrollgewährende Handlung) oder 0 (nicht-kontrollbezogen) beträgt. Da der Kontext der Handlung interessiert, wird in die Auswertung mit einbezogen, inwiefern sich kontrollbeanspruchende Handlungen durchsetzen konnten.

Nicht nur die einzelnen Sprachhandlungen, auch die Themeninitiierung, die Art und Weise der Themenentwicklung und -bearbeitung und die Art der Themenbeendigung können als Ausdruck dominierenden oder dominierten Handelns verstanden werden. In diesem Sinne soll geprüft werden, mit welchen Zielen eine Themeninitiierung verbunden ist und wie die anderen Gesprächsteilnehmer mit der Themeninitiierung umgehen (s. Dannerer 1999, 60). Bei der Themenentwicklung soll beobachtet werden, wie sich die einzelnen Teilnehmer an der Interaktion beteiligen und wie ihre (erfolgreichen oder erfolglosen) Versuche aussehen, die Richtung der Themenentwicklung zu bestimmen. Diese Bestimmung kann nicht ohne Einbezug der Reaktionen der Interaktanten erfolgen. Das Ende des Gesprächs über ein Thema wird gemeinsam hergestellt (s. Brinker/Sager 2001, 101). Das bedeutet, dass die Versuche einer Person, ein

Thema zu beenden, von den anderen ratifiziert werden müssen. Wenn von einer Person entschieden wird, dass ein Thema beendet ist, muss also erfasst werden, wie die anderen Interaktanten mit dieser Entscheidung umgehen.

An diesem Punkt spielt es auch eine Rolle, wie sehr die Interaktanten in dissenten Sequenzen emotional involviert sind, da dies ihre Beteiligungsrollen und den Gesprächsverlauf beeinflusst. Schriftbasiertes Streiten unterscheidet sich vom Streiten in Face-to-face-Kommunikation darin, dass bestimmte Verhaltensweisen nicht möglich sind. Dazu gehören etwa Unterbrechungen des Gesprächspartners und die damit einhergehende Überlappung von Beiträgen. Aber auch die para- und die nonverbale Ebene sind weitgehend von der Interaktion ausgeschlossen (vgl. Luginbühl 2003, 69f.). Mangelnde Kooperativität und die Missachtung oder gar Verletzungen des Partnerimages als zentrale Merkmale dissenter Konfliktaustragung (Gruber 1996, 72ff.; Schwitalla 2001; 1375) können aber in Forenkommunikation ebenso zum Ausdruck kommen wie die emotionale Involviertheit der Interaktanten. Folgende Abschnitte sollen die linguistische Operationalisierung konkretisieren:

Wie oben ausgeführt, konnte Gruber (1996) gegenüber konsensualen Gesprächen eine Veränderung der Organisationsstruktur in dissenten Gesprächen feststellen, die sich vor allem in veränderten Sprecherwechseln und einer abweichenden Präferenzorganisation niederschlägt. Das Merkmal des Sprecherwechsels ist auf Forenkommunikation nicht übertragbar, die Präferenzorganisation dagegen schon. D.h., dass gestörte Responsivität ein Merkmal für eine veränderte Präferenzorganisation darstellen kann, also etwa ein ausweichender Umgang mit direkt an eine Person gerichteten Fragen. Die Präferierung von Nichtübereinstimmung und eine hohe formale Kohäsion (partnerbezogen/Opponentenkohäsion, selbstbezogene Kohäsion) sind ebenfalls Merkmale dissenter Sequenzen (s. Gruber 1996, 60), die auf geschriebene dissente Sequenzen übertragbar sind. Gestörte Responsivität und unkooperative Themenwechsel sind maßgeblich für nicht-konsensuale Gespräche (vgl. Luginbühl 2003, 70). Auch die formale Struktur von Äußerungen kann Emotionen zum Ausdruck bringen (s. Gruber 1996, 232f.), etwa die Verwendung von Imperativen, die Art, in welcher der Gegensatz von Ansichten thematisiert wird oder die Wortwahl (drastische Lexik, starke Umgangssprache, Übertreibungen und/oder Allquantoren).

Auf Vorwürfe wird meistens mit Gegenvorwürfen reagiert (Gruber 1996, 205). Ausschließen lassen sich in der Forenkommunikation jedoch Vorwürfe bezüglich der Gesprächsorganisation (ebd. 197), dafür ist zu erwarten, dass metakommunikative Kommentare bzw. Hinweise wegen Verstößen gegen die Nettikette sich zu Vorwürfen ausweiten.

In gesprochenen dissidenten Sequenzen kommt Emotionalität u. a. in Form von erhöhter Stimmlage zum Tragen (Schwitalla 2001, 1377), aber auch durch die Verwendung drastischer Lexik (ebd., 1378). Bei der Veränderung der verwendeten Lexik handelt es sich um ein Merkmal, das auf die geschriebene Sprache übertragbar ist; auch mangelnde Kooperativität und die Missachtung des Partnerimages sind nicht an die Medialität der Konfliktbearbeitung gebunden. Emoticons, Abkürzungen und Inflektive ermöglichen Verweise auf die Stimmung des Interaktanten und erlauben es den anderen Usern, die Beiträge vor dem Hintergrund der angezeigten Stimmung zu verstehen, also z. B. einen wütenden Kommentar als Zynismus zu lesen und nicht wortwörtlich aufzufassen.

Die prosodische Struktur einer Äußerung kann die ausgedrückte Emotionalität verstärken. In Forenkommunikation wird Prosodie teilweise darstellbar, etwa, indem Großschreibung eine erhöhte Lautstärke anzeigt. Dies kann Schreien bedeuten (s. Hess-Lüttich/Wilde 2003 o. S.), wenn aber nur einzelne Wörter oder Wortteile innerhalb einer Äußerung groß geschrieben sind, dann ist eher davon auszugehen, dass es sich um ein Mittel der Betonung und Intonation handelt. Die Verdopplung von Buchstaben dient ebenfalls der Anzeige der Intonation (s. Sweep 2008, 97f.). Ungewöhnliche Umbrüche innerhalb der geschriebenen Äußerung haben die Funktion, die Äußerung oder Teile der Äußerung zu betonen (s. ebd., 99f.; s. ebd., Fußnote 20). Möglicherweise kann auch die Zunahme von Äußerungen, die nah an der Sprechsprache orientiert sind, als Anzeiger für gestiegene Emotionalität gelten (s. ebd., 101); dies muss jedoch – wie alle anderen hier genannten Punkte auch – abhängig vom Kontext bestimmt bzw. entschieden werden.

Die Ausdrucksmöglichkeiten für Emotionen, die den visuell sichtbaren Elementen der Face-to-face-Kommunikation auf visueller Ebene (Mimik, Gestik) entsprechen, sind also im Wesentlichen Emoticons, Akronyme und die Inflektive sowie der Gebrauch der Großschreibung. Großschreibung wird auch im paralinguistischen Bereich der Intonation eingesetzt. Expressive Äußerungen auf

linguistischer Ebene sind von Wiederholungen, drastischer Lexik und Sprechsprache sowie Interjektionen gekennzeichnet. Davon abgesehen können Emotionen sich natürlich auch zeigen, indem sie direkt angesprochen werden bzw. direkt von ihnen berichtet wird (s. Sweep 2008, 103).

Der Grad der emotionalen Beteiligung wird ebenfalls Werten zugeordnet. Dabei steht der Wert 0 für „keine emotionale Beteiligung“, 1 für „leichte emotionale Beteiligung“, 2 für „starke emotionale Beteiligung“ und 3 für „sehr starke emotionale Beteiligung“.

7. Analyse und Teilergebnisse

7.1 Formale Analyse

Zur Analyse dissenter Sequenzen in Mitarbeiterforen wurde aus dem Ausgangskorpus des hierarchisch heterogenen offenen Forum CoCa und aus dem hierarchisch homogenen Forum Cabin jeweils ein Thread nach den in Kapitel 6.2 dargelegten Kriterien ausgewählt. Die Threads sind in ihrer vollen Länge im Anhang einsehbar (I.1).

Die Wiedergabe und Zitierung der Threadbeiträge erfolgt authentisch, d.h. es wurden keine orthographischen oder anderweitigen Korrekturen vorgenommen. Auch die Zeilenumbrüche sind wie im Original erhalten. Allein die Anonymisierung der Beiträge zum Schutz der Autoren machte folgenden Eingriff notwendig: Die Namen der Autoren wurden systematisch verfremdet.

7.1.1 Beispiel CoCa-Thread: „an alle asozialen unter uns“

Das Beispiel entstammt dem CoCa-Forum. Die insgesamt 66 Posts im Thread wurden über 12 Tage hinweg von 44 Usern verfasst, d. h. pro User werden 1,5 Beiträge geschrieben (vgl. tabellar. Übersicht in Abb. 12). Unter den Usern sind 11 weiblich und 33 männlich, zwölf User gehören dem Cockpit-Personal an und 32 User dem Kabinen-Personal. Thematisch kreist die Interaktion im Thread um drei Bereiche: 1. um die Ausdrucksweise des Threaderstellers Benno und – damit zusammenhängend – den Umgangston miteinander, 2. um das Thema korrektes Volltanken von Mietwagen der firmeninternen Autovermietung und 3. um eventuelle Verhaltensunterschiede zwischen dem Cockpit- und dem Kabinenpersonal. 25 Posts behandeln die Ausdrucksweise, 19 Posts das Tanken und zehn Posts haben sowohl das Tanken als auch die Ausdrucksweise zum Thema. Lediglich vier Posts thematisieren Divergenzen zwischen Cockpit und Kabine. 14 Posts lassen sich thematisch nicht in diese Bereiche einordnen. In diesen Posts wird auf scherzhafte Weise der Fußball ins Spiel gebracht und über das Abschneiden der

[illegible]

Die Posts enthalten insgesamt 4777 Wörter, das bedeutet, dass ein Post durchschnittlich aus 72,38 Wörtern besteht. Wenn man einbezieht, dass elf Beiträge lediglich nur eine Zeile Text beinhalten, dann ergibt sich für die restlichen 55 Posts, dass sie bei einer Gesamtmenge von 495 durchschnittlich 8,8 Zeilen lang sind. Die Zahl der manuellen Zeilenumbrüche liegt bei 189, das ergibt für die 55 Posts, die länger sind als eine Zeile, im Durchschnitt 3,44 Umbrüche.

Eine Vielzahl der Beiträge bezieht sich direkt auf andere Beiträge im Thread, in zwei Beiträgen werden andere Beiträge sogar zitiert (# 48 und # 50). In der Mehrzahl der Posts wird sich aber damit begnügt, die Personen anzusprechen („@ Herr L.“; „herr p.,[...]“) oder auf den Beitrag zu verweisen, auf den man sich bezieht („@ 44“). Die überwiegende Zahl der Beiträge ist rein reaktiv.

7.1.2 Beispiel Cabin-Thread: „Sauberkeit der Galleys“

Das Beispiel aus dem hierarchisch homogenen Kabinen-Forum ist mit 16 Posts vergleichsweise kurz, der Thread bleibt aber relativ lange aktiv (vgl. tabellar. Übersicht in Abb. 12). 20 Tage lang beteiligen sich acht Personen, darunter fünf Männer und drei Frauen. Pro User werden durchschnittlich zwei Beiträge gepostet. Im Durchschnitt ist jeder Beitrag 51,06 Wörter lang. Der Thread ist 77 Zeilen lang, bei vier einzeiligen Posts entfallen also auf die restlichen zwölf 73 Zeilen, was bedeutet, dass diese im Durchschnitt 6,08 Zeilen lang sind. Bei 77 Zeilen gibt es lediglich 18 manuelle Umbrüche. Thematisch befasst sich der Großteil der Posts mit der Frage eines sauber übergebenen Arbeitsplatzes und der mangelnden Solidarität und Arbeitsmoral von Kollegen, die den Arbeitsplatz nicht sauber übergeben. Das Thema wird vom Threadersteller aufgeworfen. Es gibt einen Post auf Meta-Ebene, dessen Ersteller sich über die Aufregung des Threaderstellers wundert, ein weiterer Beitrag lobt lediglich die ironischen Beiträge eines Users, ohne auf das allgemeine Thema

⁶⁰ Beim Threadersteller handelt es sich um einen Holländer.

des Threads einzugehen. Das bedeutet, dass 14 der Posts im Thread stark an dessen Thema gebunden sind.

Der Bezug der Beiträge aufeinander innerhalb des Threads ist vergleichsweise hoch. Dieser Bezug wird in sprachlicher Hinsicht auffällig häufig durch persönliche Anrede deutlich gemacht („Lieber Thierry, [...]“;#2). Zum Teil ergibt sich der Bezug auch daraus, dass Beiträge direkt aufeinander folgen, sodass sich der inhaltliche Zusammenhang schnell erschließt, oder daraus, dass deutlich auf den ersten Post geantwortet wird. Die Beiträge sind, abgesehen vom ersten Post, alle als reaktiv einzustufen.

7.1.3 Formale Gegenüberstellung der Beispiel-Threads

Threadstatistik	Thread CoCa-Forum	Thread Cabin-Forum
Posts	66	16
Dauer in Tagen	12	20
Zeilen	506	77
Wörter	4777	817
Autorenzahl	44	8
Beiträge/Autor Ø	1,5	2
Wörter/Post Ø	72,38	51,06
Weibl./Männl.	11/33	3/5
Cockpit/Kabine	12/32	0/9
Manuelle Umbrüche	189	18
Umbrüche/Post Ø	3,44	1,12

Abb. 12: Formaler Vergleich der Beispiel-Threads

Eine weitere, im Rahmen dieser Arbeit nicht näher betrachtete, eigene Auswertung der Coca-Daten ergab eine Auffälligkeit hinsichtlich der Zahl der Antwortbeiträge in Abhängigkeit von der Gender-Zugehörigkeit des Autors des Initialbeitrags: Erstbeiträge weiblicher Autoren ziehen durchschnittlich 25% mehr Antwortbeiträge nach sich als Erstbeiträge männlicher Autoren.

7.2 Gesprächsanalyse

7.2.1 Beispiel CoCa-Thread: „an alle asozialen unter uns“

1.a) Struktur und Gesprächsorganisation

Es ist schon angeklungen, dass in diesem Thread über drei Punkte Dissens besteht: Die Ausdrucksweise Bennos, das richtige Verfahren, um festzustellen, ob vollgetankt wurde, und die Unterstellung, dass es sich bei diesem Thread eigentlich um ein Problem zwischen Cockpit und Kabine handelt. Zu letzterem Punkt gibt es kaum Meinungsäußerungen. In Post #37 äußert ein FO, also ein Cockpit-Kollege, folgenden Verdacht:

#37 [...] Bedauerlicherweise wird dieses, eigentlich sehr sinnvolle und wichtige Forum, von diversen Kollegen aus der Kabine als Frustablaßventil mißbraucht. Frust, der offensichtlich auf Komplexen gegenüber dem Cockpitpersonal beruht.[...]

Dass dieser Verdacht begründet ist, wird im nächsten Post von einem SFO bestritten. Er gibt vielmehr zu bedenken, dass man mit dieser behaupteten Diskrepanz zwischen Cockpit und Kabine einer Kommunikation über tatsächlich bestehende Probleme aus dem Weg geht. Im darauffolgendem Post #39 wird der Verfasser von #37 darauf hingewiesen, dass seine Vermutung nicht stimmen kann, weil der Threadersteller kein Kabinen-Kollege ist. Die Aufforderung aus #38, sich nicht hinter dem „Cockpit-Kabine-Argument“ zu verstecken, wird erst in #43 wieder aufgegriffen, indem dem Verfasser von #38 zugestimmt wird. Die Behauptung der Diskrepanzen zwischen Cockpit und Kabine wird zudem in ironischer Weise auf die Schippe genommen:

#43 [...] wobei hier im forum wohl die extreme aufeinander prallen..
ein glück, dass noch keiner gesagt hat:
so sind sie eben, die holländischen FOs! ;o)

Dieser kollegiale Ton wird in #50 aufgenommen. Der Post mündet in die Aufforderung, gemeinsam „ein Bierchen“ zu trinken. An dieser Stelle werden keine Meinungen zum Thema mehr geäußert. Der Dissens zu behaupteten Unterschieden von Cockpit und Kabine kommt also lediglich darin zum Ausdruck, dass ein Kollege die Behauptung zurückweist und zwei andere Kollegen darauf aufmerksam machen,

dass die Behauptung zumindest im aktuellen Thread nicht zutreffen kann, weil diesen ein Cockpit-Kollege eröffnet hat.

Mehr Raum nimmt dagegen das Tankproblem ein. In Post #15 rechnet ein User vor, wie er bei Zugrundelegung der Verbrauchszahlen des Wagens seinen Spritverbrauch errechnet und den fehlenden Sprit dann ersetzt. Im folgenden Post stellt ein anderer User die Fragen, was vollgetankt eigentlich bedeutet und ob man zur Feststellung des Betankungsstands auf die Tankanzeige verweisen könne. Dies wird in Post #17 unter Verweis auf Betrug verneint. Post #18 bezieht sich auf die Poster der Beiträge #15 und #16, indem dessen Ersteller beide Poster als „dreist“ bezeichnet und kurz erklärt, wie ein Auto vollgetankt wird. Dies wird in #19 bekräftigt.

In #26 verteidigt sich der in Post #17 angegriffene Kollege, der in #16 die Tankanzeige ins Spiel gebracht hatte, und untermauert seine Annahme, dass die Tankanzeige wesentlich bei der Feststellung ist, ob ein Auto vollgetankt ist oder nicht. In #30 geht der Poster von #15 auf #18 ein, indem er den Ersteller von #18 fragt, was an seiner Herangehensweise „dreist“ sei und seinen eigenen Ansatz mit einem Einkauf beim Bäcker vergleicht. Der User Rouven, der in #19 das Tanken erklärt hatte, wird deshalb in #32 scherzhaft als „MEISTER des Tankens [Hervorhebung im Original]“ bezeichnet. In Post #40 nennt ein User verschiedene Punkte, die dazu führen können, dass der Verbrauch eines Autos höher ist als veranschlagt und schlägt vor, sich für eine Tankkarte beim Unternehmen einzusetzen. In #48 schaltet sich Rouven wieder ein, indem er auf Beitrag #33 antwortet. Dort wurde gesagt, dass es kein Problem gebe, da man die Ausgaben für den Verbrauch des vorigen Nutzers ja ohne großen Aufwand erstattet bekomme. Rouven stellt klar, dass es ihm ums Prinzip gehe, da er nicht einsehe, selbstverständlich Dinge für andere Leute zu erledigen.

Post #49 bezieht sich auf #40 und gibt dessen Verfasser recht darin, dass es aufgrund unterschiedlicher Handhabung beim Tanken durchaus dazu kommen könne, dass verschiedenen Mengen getankt werden, ohne dass der tankenden Person dies bewusst würde. Den Gedanken, der schon in #40 angelegt ist, formuliert er aus: Deshalb wäre es sogar möglich, dass Kollegen zu Unrecht des Betrugs und der mangelnden Solidarität beschuldigt würden. Zudem greift er den Scherz in #32 auf. In #51 entschuldigt sich der Ersteller von #18 beim Ersteller der Posts #16 und #26 und betont, dass er nicht die Absicht gehabt habe, ihn persönlich anzugreifen.

Gleichzeitig bekräftigt er seine Ansicht, dass die Tankuhr viel zu ungenau ist, um eine Aussage über die tatsächliche Fülle des Tanks zu treffen. In #53 wird ohne direkten Verweis auf einen bestimmten Post vorgeschlagen, beim Vermieten der Autos das System eines Hamburger Anbieters zu übernehmen. Dies wird in #54 von Rouven mit der Begründung abgelehnt, dass damit die Masse der Mietwagennutzer zu sehr belastet würde. In #57 und #58 erklärt sich der Threadersteller Benno ein zweites Mal, diesmal weder in wütendem noch in ironischem Ton, sondern um Sachlichkeit bemüht. Hierbei greift er die genannten Punkte, die Unterschiede im Spritverbrauch zur Folge haben können, auf und betont, dass es auch ihm nicht um den Aufwand oder das Geld, sondern ums Prinzip ginge. Diese Überlegung spinnt er weiter, indem er das unkollegiale Verhalten auf den Arbeitsplatz überträgt. Schließlich nimmt er in scherzhafter Weise das in #50 gemachte Angebot zum „Bierchen trinken“ sowie die Fußballbemerkungen auf. Bennos versöhnlicher Ton wird in #59 honoriert, der erhöhte Spritverbrauch wird scherzhaft auf mit dem PKW gefahrene Wohnwagen geschoben, was wiederum – wie bei den Fußballbemerkungen – eine Anspielung auf die Tatsache darstellt, dass Benno Niederländer ist.

Den allergrößten Raum nimmt im Thread die Debatte über Bennos Ton ein. Ausgangspunkt für diese Debatte ist Post #1 und die darin enthaltenen, bereits erwähnten Beschimpfungen. In den Posts #2, #3, #4, #5, #7, #10, #11, #21, #28, #29, #33, #34, #36, #37, #38, #39, #42, #46, #52, #59 und #62 wird er darauf hingewiesen, dass seine Ausdrucksweise nicht akzeptabel sei bzw. – in milderem Ton – , dass er sich anders hätte ausdrücken sollen. Teilweise wird dabei auf bereits vorliegende Äußerungen bestätigend Bezug genommen. #36 richtet sich nicht nur gegen Bennos Ton, sondern auch gegen alle Kollegen, die diesen Ton tolerieren oder gar verteidigen.

In den Posts #8, #9, #12, #22, #23, #24, #25, #35, #44, #45 und #60 dagegen wird Bennos Ausdrucksweise in Schutz genommen oder auch als berechtigt gekennzeichnet. Der Ersteller von #8 bedient sich sogar recht ähnlichen Vokabulars („kleine Geiz ist Geil-Egomanen“, „blöd“). Dies tut auch Rouven in #48 („Hallo nochmal an alle Volltanker und Ignoranten“), der aber in dem Post nicht noch einmal explizit auf die Ausdrucksweise Bezug nimmt. In #23 geht er so weit nahezulegen, dass der Verfasser von Post #21 beleidigender agiert als Benno in Post #1, wogegen

sich der Verfasser von Post #21 in Post #27 verwehrt. In den Posts #20 und #57 und #58 reagiert Benno selber auf diese Diskussion. Dies geschieht in Post #20 in ironischer Weise, die man dahingehend interpretieren könnte, dass er die Ablehnung seiner Ausdrucksweise nicht ernst nimmt. Erst in #57 schließlich wird sein Ton nachgiebiger.

Es lässt sich beobachten, dass die User ihre unterschiedlichen Haltungen zu Bennos Ausdrucksweise selten direkt miteinander verhandeln (etwa #45 als direkte Entgegnung zu #46), sondern es dabei belassen, ihre Meinung zum Ausdruck zu bringen. Lediglich in den bekräftigenden Äußerungen („Ich kann mich meinem Vorredner nur anschließen“) lässt sich eine Bezugnahme auf andere User als Benno feststellen.

Es ist bereits festgestellt worden, dass im Thread verschiedene Themen verhandelt werden, die teilweise aneinander vorbeilaufen, teilweise wird auch auf mehrere Themen im gleichen Thread eingegangen. Die Bezüge der Posts werden häufig durch eine vorangestellte Bemerkung deutlich gemacht („@53“). Das erleichtert es, trotz parallel verlaufender Themenentwicklung im Thread, den Überblick zu behalten bzw. die Posts (oder Teile von ihnen) den verschiedenen Themen zuzuordnen. So ist es auch den beteiligten Usern möglich, schnell nachzuvollziehen, wer angesprochen ist und welches Thema ein Post aufgreift.

Die im Thread initiierten Debatten werden nicht abgeschlossen. Zum Teil wird nicht einmal auf thematische Neuentwicklungen eingegangen, sondern diese werden ignoriert. So mahnt etwa der Ersteller von #62 noch einmal Bennos verfehlten Ton an, obwohl dieser bereits in #57 versöhnlicher wurde:

#62 Lieber Kollege, ich verstehe zwar ihr generelles Anliegen und auch eine Verärgerung kann ich verstehen, aber die Ausdrucksweise ist nicht ok. Damit ist der Hintergrund ihres eigentlichen Anliegens aufgrund der Ausdrucksweise in den Hintergrund getreten und ihr Ziel des Postings bestimmt nicht erreicht. [...]

Die entstandenen und verhandelten Konflikte werden also nicht gelöst. Es wird z. B. nicht geklärt, ob es tatsächlich Kollegen gibt, die betrügen, oder ob eine andere Ursache für einen stark erhöhten Spritverbrauch denkbar ist. Es wird auch nicht gemeinsam überlegt, ob sich beim Mietwagenanbieter ein anderes System für die Kontrolle und das Bezahlen des Tankens einrichten ließe. Dies wird unter anderem dadurch unmöglich, dass es sich bei den beteiligten Interaktanten weder um eine

festen oder stabilen noch um eine geschlossene Gruppe handelt.⁶¹ Die meisten der User, die sich an der Diskussion im Thread beteiligt haben, hinterlassen lediglich einen Beitrag, können also nur sehr begrenzt dazu beitragen, Gedanken oder Vorschläge weiterzuentwickeln. Ein Beispiel dafür ist die Userin, die in Post #53 vorschlägt, das Hamburger System zu übernehmen („Vielleicht wäre es an der Zeit, das System vom Hamburger Carpool zu übernehmen. Da kann man gar nicht betrügen. [...]“). Obwohl im anschließenden Post #54 ausführlich auf diesen Vorschlag eingegangen wird und Argumente dagegen vorgebracht werden, meldet sie sich danach nicht noch einmal, weder um den Vorschlag vor dem Hintergrund der Verärgerung einiger Kollegen zu verteidigen noch um der Gegenargumentation zuzustimmen. Hinzu kommt, dass der direkte Meinungs Austausch von User zu User im Sinne von „Das sehe ich aber anders, Kollege X.“ relativ selten ist. Lediglich in 16 Beiträgen (#2, #11, #13, #17, #18, #21, #23, #26, #30, #36, #38, #39, #48, #52, #54, #62) wird gezielt eine von Kollegen abweichende Haltung dargelegt, indem auf vorangegangene Posts durch Ansprache des Kollegen direkt eingegangen wird. Das bedeutet, dass in der Minderheit der Beiträge ein Meinungsunterschied durch direkte Ansprache von Kollegen geäußert wird.

Vor dem Hintergrund dieser Beobachtung erstaunt es nicht, dass der Thread nach dem Post #66, in dem ein User relativ ausführlich ähnliche Erfahrungen wie die von Benno beschreibt und diese dem gezielten Betrug von Kollegen zuschreibt, ziemlich abrupt aufhört. Scheinbar hat keiner der beteiligten wie der nichtbeteiligten – also nur mitlesenden Forenmitglieder – (mehr) das Bedürfnis, zur Diskussion beizutragen.

Der Grad der Kooperativität im Beispiel-Thread ist insgesamt als relativ hoch einzustufen. Auf materialer Seite lässt sich feststellen, dass die Interaktanten an der Verfolgung der mit dem Anfangspost initiierten Themen Interesse zu haben scheinen, da nicht versucht wird, außerhalb dessen Themen zu initiieren oder die Beiträge von Kollegen gezielt zu ignorieren, um sich der Bearbeitung von Themen zu verweigern. Zunächst muss aber das Ausmaß der Kooperativität als eher niedrig bezeichnet werden, da die ersten Antworten auf den Threadersteller nicht an dessen Kommunikationsziel mitarbeiten und sich darüber hinaus gar nicht zu diesem Ziel

⁶¹ Ob bei einem hinreichenden Anteil der User ein Interesse an einer Lösungsfindung besteht, kann hier nicht beurteilt werden.

positionieren. Dies ändert sich im weiteren Verlauf, da Kollegen Benno recht geben, teilweise auch seinen kritisierten Ton verteidigen oder darüber nachdenken, wie sich die Situation, die Benno beschreibt, ändern ließe. Deshalb kann das Verhalten der User insgesamt nicht wenig kooperativ beschrieben werden.

1.b) Interaktionsrahmen und Interaktantenrollen

Der pragmatisch-kommunikative Rahmen dieses Threads ist dadurch bestimmt, dass Threadersteller Benno die mangelnde Moral von Kollegen beklagt, welche die von Mitarbeitern genutzten Mietwagen nicht wieder betanken, sondern dies dem nachfolgenden Kollegen überlassen, der den Wagen nutzt. Dabei bedient er sich einiger Schimpfwörter: „Asozialen“ wird bereits in der Überschrift dieses Kapitels zu lesenden Betreff gebraucht, im Post selber verwendet er „An alle Blöden unter uns“ und „IDIOTSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSS!“, zusätzlich verweist er darauf, dass den angesprochenen Kollegen diese Verfahrensweise keine Kostenersparnis bringt, weil das Tanken zwar durch den nächsten Kollegen erfolgt, die Kosten aber - sofern reklamiert - trotzdem nachträglich bei demjenigen erhoben werden, der nicht getankt hat.

Dies führt zu folgenden inhaltlich bestimmten Positionen:

1. Kollegen, die metakommunikativ agieren, indem sie Benno auf seine in ihren Augen unangemessene Ausdrucksweise hinweisen bzw. diese Ausdrucksweise bemängeln
2. Kollegen, die Benno in der Sache recht geben, aber die Ausdrucksweise unangemessen finden
3. Kollegen, die Benno in der Sache recht geben und die Ausdrucksweise nicht schlimm finden oder sie gar verteidigen⁶²
4. Kollegen, die abseits von Äußerungen zu Bennos Ausdrucksweise metakommunikativ agieren (sich über den Thread lustig machen, zur Ruhe

⁶² Diese Position nimmt auch Benno selbst im Laufe des Threads ein.

aufrufen, auf bereits stattgefundene Diskussionen zum Thema verweisen, Randgespräche führen etc.)

5. Kollegen, welche die Tankanzeige für eine zuverlässige und genaue Referenz oder Kollegen, die Berechnung des Verbrauchs für zuverlässig und genau halten

und infolge dessen

6. Kollegen, die dies abstreiten und erklären, wie man einen Wagen voll tankt.

Die Interaktionsrollen, die sich daraus ergeben lassen sich folgendermaßen charakterisieren:

1. Sprachgemeinschaftsteilnehmer (z.B. Holländer vs. Deutsche)
2. berufliche Rollen: Cockpit vs. Kabine, Vorgesetzter vs. Mitarbeiter
3. Sprechaktrollen: Beschuldiger vs. Beschuldigter, Fragender vs. Antwortender
4. Diskursakteur pro vs. contra Sache

Die Sprache in diesem Thread ist aufgrund der Häufigkeit sprachökonomischer Äußerungen (dominierende Kleinschreibung, Inflektive, expressiver Gebrauch von Satzzeichen) konzeptionell eher im mündlichen Bereich angesiedelt.

1.c) Textfunktionen und Sprachhandlungen

Bei den dominierenden handlungstheoretischen Textfunktionen in diesem Beispiel handelt es sich vorrangig um informierende, appellative und expressive Sprachhandlungen. Die zugrunde liegenden Texthandlungsmuster werden im Folgenden dargelegt.

Rechtgeben und Zustimmung findet sich in folgenden Beispielen:

- #3 da hast du völlig Recht, Oliver, und ich sehe auch nicht das Problem, wenn ohnehin der Vorgänger es belastet bekommt.
- #6 Kann den Ärger des Kollegen aber gut verstehen, hatte dieselbe Situation schon 3 Mal. Allerdings gab es immer eine Rückvergütung seitens Carpool, die machen eine Kopie von der eigenen Tankquittung und treiben das Geld beim Vorgänger ein. Sollte so einer mehrfach auffallen, bekommt er kein Carpool Auto mehr.
- #44 Naja, der Ton mag ja nicht so toll sein, aber das Anliegen halte ich mal für sehr richtig. [...]
- #45 kann mich meinem vorredner nur anschließen,ich findes ehrlich gesagt auch bißchen übertrieben.
benutzt ihr nie schimpfworte?????
glaub ich euch nicht!
und er hat ja nicht geschrieben herr/frau XY ist ein f... idiot, sondern allgemein.
und das find ich auch durchaus ok, wenn man sich ärgert darf man das doch auch sagen.
wir wollen doch jetzt nicht alle so tun, als hätten wir noch nie das böse f...-wort gesagt, gell...

Post #45 geht von der Zustimmung in eine Verteidigung von Bennos Wortwahl über. Solch ein Verteidigen bzw. **Rechtfertigen** findet sich auch in folgenden Beispielen:

- #51 Tut mir sehr leid Herr Herzog, dass Sie meinen Beitrag so verstanden haben. Ich habe Sie nicht persönlich gemeint, wollte nur sagen dass die Tankuhr wohl nicht der Massstab sein kann, gerade weil die noch voll anzeigt, obwohl der Tank eindeutig nicht voll mehr ist. Und derjenige (und damit sind Sie also nicht gemeint) der das wissens behauptet, betrügt Carpool und den Nachmieter halt.
- #57 Ich verstehe das manche leute ein bisschen shockiert sind von die extrem schlimme schimpfworte die ich benutzt habe. Aber weil einer der nicht tankt mir das wahrscheinlich nie unter 4 augen erzählen wird muss ich also diese leute hier sagen wie ich über den denke. [...]

Im folgenden Ausschnitt aus dem Beispiel versucht der Threadersteller sein Anliegen noch einmal vorzubringen, indem er nach der Kritik über seinen Ausdruck einen bettelnden Ton anschlägt und damit die Kritik bewusst ins Lächerliche zieht:

#20 Aber ich werde mal versuchen es anders zu formulieren :
Wollen die Kollegen die meinen nicht tanken zu müssen ab jetzt doch bitte bitte bitte bitte bitte
bitte bitte bitte bitte das Auto volltanken????? Sonst fang ich an zu weinen wenn der erste
strich von der Tankanzeige schon nach einem Kilometer verschwindet. Und dann tropft das
auf die Uniform und das gibt flecken.....
OHHHHHHHHHH
PLEEE.[...]

Danach erst gibt er eine **Erklärung** für sein Verhalten ab und reagiert damit noch
einmal, und zwar ohne Ironie, auf die Kritik:

#20 Political correctness is not my style!
Und einer der nicht tankt IST halt Asozial und ein Idiot weil er oder sie bekommt die rechnung
eh nachgeschickt + 10 Euro extra Asozialen-zuschlag...
Das mit den Blöden war ein witz, weil keiner kann wirklich so blöd sein das er oder sie denkt
das ein Auto kein Spritt verbraucht...

Diesem Verhalten liegt das Texthandlungsmuster der **Bekräftigung** zugrunde,
ebenso in folgendem Beispiel. Der Unterschied ist, dass hier ein anderer Interaktant
als der Threadersteller dessen Aussagen bekräftigt:

#66 Hab"s gestern auch wieder erlebt... 20 km gefahren (Wings hin und zurück) und 13 liter
getankt. Nach meiner Berechnung braucht der Ford Fiesta somit 65 liter/100 km. Starke
Leistung, oder? Sind zwar nur Kleckerbeträge, aber trotzdem ärgerlich. Hab die Tankquittung
dann bei Carpool abgegeben. Die nette Dame sagte dann nur:"das ist normal, passiert hier
ständig". Ich frage mich auch so langsam, weshalb es so viele Sparbrötchen unter uns gibt,
die zu geizig sind den PKW nach Gebrauch wieder vollzutanken.

Argumentationen lassen sich der direktiven Handlungsfunktion zuordnen:

- #17 Nein Herr H.; wie alle Carpool-Mieter wohl wissen ist die Aussage "Anzeige voll = Tank voll"
eindeutig nicht wahr.
Wenn Sie 40km fahren und dann behaupten der Tank sei voll, weil die Anzeige zeigt doch voll
an, dann ist das Betrug.
- #26 [...] Sehr wohl ist die Tankuhr das Maß der Dinge, schließlich hält man ja bei der Übergabe
kein Stöckchen in den Tank.
Unabhängig von der moralischen Wertung steht die Nachbelastung auf juristisch sehr dünnen
Eis.
1. Im Vertrag ist nicht vermerkt das die Tankuhr nicht gilt oder ein anderes Maß oder Verfahren
angegeben. Der Aushang an der Säule mit entsprechendem Hinweis hat hier keine Relevanz
 2. Wird bei der Übergabe der volle Tank laut Uhr ordnungsgemäß bescheinigt (siehe

Stöckchen).

3. Ist das Auto damit in der Verantwortung des Carpools, dh außerhalb meiner!

4. Wer kann garantieren, daß der nächste Mieter nicht den Reservekannister des Nachbarn volltankt und mit dem Beleg dann zum Carpool wegen des hohen Verbrauchs rennt? Gibts nicht? Es wurden schon die Reifen und sogar ein Motor gewechselt!!

Bevor es wieder losgeht, ICH tanke immer bis zum Klick, Ehrenwort!!!

Hier hingegen wird die Position eines anderen in Schutz genommen und gleichzeitig die eigene Meinung dargestellt:

#49 Recht hat er! Nicht nur das die Zapfpistolen unterschiedlich abschalten, allen Vielfahrern und damit Vieltankern ist es sicher schon aufgefallen, daß man die Zapfpistole entweder ganz in den Tankstutzen stecken kann oder aber auch nur so weit, daß sie gerade hält. Bei ersterer Version wird der "Autostopp" viel eher ausgelöst als bei der zweiten, da die Pistole viel näher ans Benzin reicht. Das macht auch bei meinem Auto bis zu 3 Liter aus!

Nehmen wir also den Fall von Herrn K.: Sollten da wirklich vorher nur die 3 Liter gefehlt haben und er aber leider den Tank ganz vollgerammelt haben, ist das mit den 10 Euro, bei den Spritpreisen gar nicht verwunderlich! Da muss der Vormieter /in also gar keine bösen Absichten gehegt haben. Ihn/ Sie dann so zu bezeichnen wäre also absolut fehl am Platz! [...]

#60 Benno woll in klare Woerter deutlich machen dass er die Verarschung von Kollegen unter einander nicht korrekt findet....und schon reagieren ueber 60 Leuten!! Damit hat er mehr erreicht als ich. Habe es naehmlich auch hier schon mal mit netten Woerter angesprochen, aber keine Reaktion...und viele von denen die reagieren fuehlen sich persoenlich offensichtlich angesprochen, und stehen damit direkt unter Verdacht. Danke Benno, jetzt haben wir wenigstens Namen. Vielleicht ist eine schwarze Liste in BG2 noch besser, oder halt ein Kreuz hinter die Name auf die Crewliste..... [...]

Belehrenden Charakter haben die folgenden informativen Texthandlungen:

#26 Das ist wohl ein bisschen dreist und manchem gehen hier wohl die Gäule durch!
Ich bin weder 40km gefahren noch habe ich behauptet das Auto danach so einfach abgegeben zu haben. Da sollten Sie bei den Fakten bleiben. Wenn ich nach 45km 8Ltr tanke heißt das schlappe 16Ltr/100km! Das schafft kein Fiesta.[...]

#28 Dein Unmut ist zu verstehen. Vom Ton her bist Du sicherlich kein Aushängeschild für Deine Kollegen. Üerings, "Asozialen" wird in diesem Zunsammenhag groß geschrieben.
Aber was nicht ist, kann ja vielleicht noch werden...[...]

Die Textfunktion in diesem Beispiel ist das **Klären von Begrifflichkeiten**, was ebenfalls einen leicht belehrenden Anstrich hat:

#23 Der Begriff asozial (gemeinschaftsunfähig) ist ursprünglich nur der Gegenbegriff zu "sozial", wird jedoch oft wie „antisozial“ (gemeinschaftsschädigend) verwendet. Beide sind

Kunstworte, aus griech. *ἔα-ε* (deutsch *ἔα-un-ε*) bzw. *ἔαντι-ε* (deutsch *ἔα-gegen-ε*) plus lat. *ἔsocialisε* (für ~ *ἔgemeinschaftlichε*). Also im allgemeinen ist Asozialität von der Norm abweichend.

Quelle: Wikipedia [...]

Danach geht dieser Post aber vom Informieren in einen **Appell** über:

#23 [...] Nun werter Herr Kollege K., frage ich mich nun, was an einem Wort, welches ehemals aus dem Griechischen in den deutschen Sprachgebrauch konvertiertete, mit ich zitiere: "baustellen Slang" zu tun hat.

Ebenfalls frage ich mich wer, mit solch einer Aussage, hier wen beleidigt. Ich persönlich finde jemand Anderes als "baustellen ähnlich" zubezeichnen wesentlich denunzierender.

Ebenfalls appellierend ist die Beschwerde oder **Mahnung**, mit welcher der Thread beginnt:

#1 Ein Carpoolauto ist zu betanken kurz vor der Rückgabe!
Hab gerade eins zurück gebracht, 38 km gefahren/10 liter getankt.
An alle Blöden unter uns :
Wenn der Tankanzeige noch voll anzeigt heißt das nicht unbedingt das der Tank auch wirklich vollist.
Das Auto das kein spritt verbraucht gibt es bei Carpool noch nicht.
Es bringt auch nichts nicht zu tanken, weil derjenige die danach das Auto mitkriegt und nachher tankt kann mit der Tankbeleg zur Carpooldesk gehen und dann wird das geld beim Vorgängerabgebucht!
IDIOTSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSS!

Ähnlich mahnend sind aber auch die **Appelle**, die auf diesen Post folgen:

#2 "asoziale,blöde,idioten".. das wirklich asoziale seh ich momentan an deiner ausdrucksweise.
übel übel lieber kollege :o

#34 Oh Oh Oh. Was für eine Wortwahl. Diskreditiert. Da fehlen mir die Worte!

Appelle, deren Texthandlungsmuster tatsächlich das Appellieren darstellt – nämlich das Appellieren an das professionelle Selbstverständnis von Benno und seinen hierarchischen Status als Copilot – gibt es auch:

#10 Hallo Benno,
in der Sache hast du sicherlich recht.
Aber ganz ehrlich, auch wenn du noch so sauer bist, der Ausdruck macht"s!
Professionalität und Souveränität zeigen sich generell in Wortwahl und Schreibstil; ich geh" davon aus, du kannst es besser!

#29 Bei aller Verständnis für die Tatsache, aber wenn eine Führungskraft öffentlich derartig seine Fassung verliert und seine Aussage auch noch wiederholt, wenn auch in beschönigter Form ist dies weitaus Asozialer und idiotischer als der Fakt.

Umgangsformen sollte einen zukünftigen CP geläufig sein egal wie sehr Er/Sie sich über etwas oder jemanden ärgern.

#38 So ein Quatsch! Versteckt ich ja schon peinlich. Bei allem Respekt.[...] Euch doch nicht immer hinter diesem ewigem Cockpit/Kabine Argument. Finde

#29 Bei aller Verständnis für die Tatsache, aber wenn eine Führungskraft öffentlich derartig seine Fassung verliert und seine Aussage auch noch wiederholt, wenn auch in beschönigter Form ist dies weitaus Asozialer und idiotischer als der Fakt.

Ebenfalls vorwurfsvoll, aber in Bezug auf den Umgangston, sind diese Äußerungen:

Schliesslich finden sich eine Reihe sozialbezoglicher expressiver Sprachhandlungen zur Frage Muttersprachlichkeit/Nationalität und mehrheitlich zum Verhältnis Cockpit/Kabine:

#50 Also Andre, jetzt aber hast du es gesagt: Deutschen und Holländer, das sind schon zwei Extreme! Du siehst: Es wird jetzt endlich Zeit dass wir beide mal zusammen ein Bierchen nachtankenGrüsse

149

appellativer Sprachhandlungen zur Sache sowie metakommunikativer und expressiver sozialbezoglicher Sprachhandlungen erkennbar.

Dominierende Sprechhandlungen	Sprechhandlungen zur Sache (44%)	Metakommunikative Sprechhandlungen zum Umgangston (36%)	Sozialbezügliche Sprechhandlungen zum Verhältnis Cockpit + Kabine (20%)
Informierende Sprechhandlungen (47%)	6, 9, 15, 16, 17, 19, 26, 30, 31, 32, 40, 42, 44, 48, 49, 53, 54, 57, 58, 60, 66,	4, 5, 10, 13, 23, 25, 35, 47, 61,	12, 28, 62,
Appellative Sprechhandlungen (21%)	1, 8, 15, 18, 20, 24, 33,	3, 36, 45, 46,	38, 43, 44, 52,
Expressive Sprechhandlungen (32%)	41, 64, 65,	2, 7, 11, 14, 21, 22, 27, 34, 51, 55, 56, 57,	29 37, 39, 43, 50*, 59, 63,
* zur Herkunft Muttersprachlergemeinschaft			

Abb. 13: Dominierende Sprechhandlungen in den Posts des CoCa-Threads

1.d) Konfliktstrategien

Konfliktstrategien treten im Sinne der in Kapitel 5.5 genannten Möglichkeiten des strategischen Verhaltens in Konflikten (Diffamierung, Profilierung, Dominanzverhalten) zum Ausbau eines Vorteils innerhalb der Diskussion in diesem Beispiel kaum auf. Zwar beleidigt Benno in Post #1 diejenigen Kollegen, die den Mietwagen nicht wieder betankt abgeben, allerdings äußert sich niemand von diesen angesprochenen Kollegen auf erkennbare Weise. Somit kann nicht davon die Rede sein, dass Benno versuchen würde, über diese Diffamierung von Kollegen einen Vorteil für seine Position zu sichern. In den Posts #2, #3, #4, #5, #7, #21, #28, #29, #38 wird Benno selbst das Ziel von expliziten oder impliziten Wertungen, etwa

#21 oh man benno r... wie primitiv ist DAS denn.. du hast nen ton drauf, wie auf dem bau (sorry.. will keine bauarbeiter beleidigen)

#28 [...] Vom Ton her bist Du sicherlich kein Aushängeschild für Deine Kollegen [...]

Diese Wertungen tragen durchaus dazu bei, die Position derer zu stärken, die diese Wertungen abgeben und Benno auf seinen Ton aufmerksam machen wollen. Allerdings bringen die Ersteller dieser Posts sich innerhalb der dissenten Sequenz nicht weiter ein. Es kann hier also allenfalls von einem strategischen Verhalten im Sinne der Koalitionsbildung für einen höflichen Umgangston im Forum gesprochen werden, da die einzelnen User scheinbar nicht ihre persönliche Rolle innerhalb des Konflikts im Auge haben. Die Äußerungen beziehen sich zudem zumindest zum Teil lediglich auf die Ausdrucksweise, versuchen aber nicht, die Diskussion über Formales dazu zu verwenden, ihn auch gleichzeitig inhaltlich als unglaubwürdig darzustellen. Eine für das Medium der offenen Mitarbeiterforen typische Strategie zur Kritikäußerung einerseits und zur Wahrung des kollegialen Umgangston andererseits scheint hingegen der Gebrauch von Ironie zu sein.

1.e) Perspektiven

Die Perspektiven zwischen den Konfliktparteien divergieren deutlich. Einige Fälle stellen Perspektivenabschottungen dar, die durch das Beharren auf dem eigenen Standpunkt in der Diskussion um das Tanken zum Ausdruck kommen. Hier ist besonders Benno zu nennen. Er antwortet auf die Überlegung in Post #40, dass nicht vollgetankte Autos nicht das Ergebnis eines Unwillens der Kollegen sein müssen und diese damit zu Unrecht beschuldigt werden. In seiner Antwort in Post #57 legt er sehr ausführlich dar, warum er dabei bleibt, diesen Kollegen bewusstes Verhalten zu unterstellen. Da der Thread und mit ihm sämtliche Themen auslaufen, kann es in diesen Fällen auch nicht zu einer Annäherung der Perspektiven durch nochmaliges Verhandeln der Standpunkte und das Eingestehen der teilweisen Berechtigung der Perspektiven anderer kommen. Die Entschuldigungen in #51 und #57 sind dagegen ebenso das Ergebnis von Perspektivenübernahmen wie die vorsichtige Zurücknahme eines Teils der Beleidigungen in #20.

1.f) Koalitionsbildung und Kategorisierung

Der Versuch in Post #37, die Debatte über die nicht tankenden Kollegen dem Frust eines Kabinenkollegen anzulasten („Bedauerlicherweise wird dieses, eigentlich sehr sinnvolle und wichtige Forum, von diversen Kollegen aus der Kabine als Frustablaßventil mißbraucht. Frust, der offensichtlich auf Komplexen gegenüber dem Cockpitpersonal beruht.“), geht mit einer impliziten Zuschreibung von Verhaltensweisen innerhalb der Gruppe der Kabinenkollegen einher, die von Cockpitkollegen nicht zu erwarten sei. Allerdings fällt dieser Versuch nicht auf fruchtbaren Boden: Erstens wird das Vorhandensein einer Divergenz zwischen Kabine und Cockpit von einem Cockpit-Mitarbeiter bezweifelt (#38) und zweitens handelt es sich beim Threadersteller nicht um einen Kabinenkollegen, sondern um einen Copiloten – worauf in der Diskussion auch hingewiesen wird (#39). Stattdessen wird der Ersteller von #37 von der Purserin, die diesen Umstand in #39 klarstellt, in ironischer Weise auf die von ihm angesprochene Diskrepanz und den Vorbildcharakter von Führungskräften hingewiesen:

#39 [...] Und bei aller in Ihrem Beruf geforderten sprachlichen Prägnanz, die ich übrigens auch als Kabinenmitarbeiter sehr schätze, ist es doch wohl auch im Cockpit nicht üblich, andere als Asoziale und Idioten zu bezeichnen. [...]

Dennoch ist der Status Bennos als Copilot nicht ohne Bedeutung. Der Ersteller von #38 wehrt sich mit der Äußerung „Kann den Kollegen K., trotz gleicher Berufsgruppe, nicht ganz ernst nehmen.“ gegen die Vorstellung, dass sich automatisch Allianzen zwischen Cockpit-Kollegen ergeben würden, bloß weil sie der gleichen Hierarchiestufe angehören.

Der Kabinenkollege, der in Post #29 zu Wort kommt, schreibt den Cockpit-Mitarbeitern sogar eine erhöhte Verantwortung für ihr Verhalten zu, weil sie als „Führungskräfte“ auch Vorbilder abzugeben haben:

#29 Bei aller Verständnis für die Tatsache, aber wenn eine Führungskraft öffentlich derartig seine Fassung verliert und seine Aussage auch noch wiederholt, wenn auch in beschönigter Form ist dies weitaus Asozialer und idiotischer als der Fakt.
Umgangsformen sollte einen zukünftigen CP geläufig sein egal wie sehr Er/Sie sich über etwas oder jemanden ärgern.

Darauf geht in #44 ein Kapitän ein. Er beschwert sich indirekt darüber, dass die Kabinenkollegen den First Officers gegenüber nicht genug Respekt an den Tag legen:

#44 [...] Ich finde es schon sehr interessant wie oft der FO plötzlich von einigen hier als "Führungskraft" bezeichnet wird. Das würde man manches andere mal auch gerne in den Köpfen einiger Kabinenkollegen finden, dieses Bewusstsein... [...]

Dies nimmt der Ersteller von #29 zum Anlass, um dem Ersteller von #44 gegenüber seine Vorstellung eines Verhaltenskodex' der Cockpit-Kollegen zu bekräftigen: „Und ja ich bezeichne unsere Copiloten als Führungskraft, denn das sind Sie auch und dementsprechend sollten Sie sich verhalten.“ (#52).

Gegen die Einordnung zu einer hierarchischen Gruppe inklusive der damit verbundenen Zuschreibungen wehrt sich der Ersteller von #30, ein Purser: „[Was hat übrigens denn mein Dienstgrad mit der Tankuhr zu tun?]“. Der Kollege, mit dem er sich im Streit um die Tankuhr befindet, ein FO, hatte zuvor in #18 geäußert: „Ich dachte, Purser sind Vorbilder.“ In Post #30 wird er nun wiederum vom Purser darauf hingewiesen, was dieser sich von ihm als FO erwartet, gleichzeitig wird der Auseinandersetzung die Schärfe genommen: „Purser sind Vorbilder, in der Tat.....und Piloten sollen auch rechnen können. Jetzt bekommst Du ein smiley. :-)" (#30).

1.g) Beziehungsdynamik und Selbstdarstellung

In Hinblick auf die Selbstdarstellung und die dabei verwendeten sozialen Stile ist interessant, dass ein User im Thread sich nicht nur mit einer Grußformel verabschiedet, die seinen Namen enthält, sondern auch seine berufliche Position hinzufügt. Dies wäre nicht weiter verwunderlich, werden hier doch die Beziehungen zwischen Cockpit- und Kabinenmitarbeitern explizit diskutiert. Das Interessante erwächst hier aus der Tatsache, dass diese Angabe (wie auch der volle Name), dem Fuß jedes Beitrags zu entnehmen ist und es folglich überflüssig ist, diese (redundante) Information mitzuliefern. Es gibt einige Mitarbeiter im Forum, die ihre Namen oder die Anrede, die für sie im Kollegenkreis normalerweise üblich ist, gesondert eingeben, weil sie das scheinbar als notwendigen Teil der Grußformel ansehen, wie die folgenden Beispiele zeigen:

#52 [...] Frohe Festtage,
M. P. [...]

#51 [...] Grüsse,
Ben S. [...]

#32 [...] Gruss
Marcus [...]

In Post #61 ist neben der üblichen und in diesem Fall jahreszeitlich angepassten Grußformel noch mehr zu lesen:

#53 [...] schöne weihnachtsgrüße, prettig kerstmis!
martijn l. p2.

Im hierarchisch gemischten CoCa-Forum ist dieser Hinweis auf die berufliche Stellung innerhalb der Kabine als Mittel der Selbstdarstellung zu werten. Dieser Eindruck wird dadurch verschärft, dass die Information im Fuß den User als PU, also Purser, ausweist und dort folglich keine Differenzierung hinsichtlich der verschiedenen Hierarchiestufen im Kabinenpersonal vorgenommen wird. Es gibt unter den Pursern P1 und P2, wobei P2 der ranghöhere und auf Langstreckenflügen gleichzeitig der ranghöchste Kollege der Kabinenbesatzung ist. Die entsprechende Differenzierung wird also vom Kollegen selbst vorgenommen.

Die Beziehungsdynamik im Strang über die Ausdrucksweise Bennos ist von Ablehnung, Zustimmung und Verbrüderung geprägt und dient in vielen Fällen der Selbstdarstellung wie -positionierung der Kollegen. Diese Darstellung ist aber abgesehen von den schon erwähnten Fällen nicht ausdrücklich an die Zugehörigkeit zu einer hierarchischen Gruppe in der Firma gekoppelt. Die Ablehnung der Ausdrucksweise enthält, wie oben schon dargelegt, einige explizite wie implizite Wertungen von Bennos Person. 17 der insgesamt 20 distanzierenden bis ablehnenden Reaktionen auf Bennos Ausdrucksweise stammen von Kabinenkollegen (#2, #3, #4, #5, #7, #10, #11, #21, #28, #29, #33, #34, #36, #39, #42, #46, #52), drei von Cockpit-Kollegen (#37, #38, #62). Darunter finden sich einige deutliche Formulierungen, von denen auch schon einige genannt worden sind, etwa: „Ich habe selten so etwas niveauloses hier im Forum gelesen.“ (#7), „Professionalität und Souveränität zeigen sich generell in Wortwahl und Schreibstil“ (#10), „Knigge Band 1+2. für manch einen absolutes Neuland!“ (#42).

Seine Ausdrucksweise wird von drei Kabinenkollegen (#6, #12, #45) und von zwei Cockpitkollegen (#18, #44) in Schutz genommen. Bei diesen Äußerungen ist der Stil von Verständnis geprägt: „Kann den Ärger des Kollegen aber gut verstehen“ (#6), „benutzt ihr nie schimpfworte?????“ (#45). In Post #18 wird das Verständnis für die Ausdrucksweise Bennos ausgedrückt, indem das Verhalten nichttanker Kollegen unter Rückgriff auf dessen eigene Worte bewertet wird: „Bei jeglichem guten Umgangston: Das ist im Sinne des Wortes asozial.“ (#18) „Asozial“ stellt nicht nur in diesem Zusammenhang ein Schlüsselwort dar, sondern auch in der kurzen etymologischen Diskussion.

Zustimmung bis hin zur Verbrüderung findet in den Beiträgen von zwei Kabinenkollegen (#9, #24) und fünf Cockpitkollegen statt (#8, #22, #25, #35, #60). Dies wird etwa folgendermaßen zum Ausdruck gebracht:

#9 [...] In deiner Ausdrucksweise kann ich keine Defamierung erkennen. Wer sich auf Kosten Anderer bereichert, hat es meines Erachtens auch nicht anders verdient so bezeichnet zuwerden.

Es lebe die direkte ANSAGE!!!

Gruß an alle Volltanker.

#24 Ich finde, Benno hat den Nagel auf den Kopf getroffen und mit klaren Worten das Verhalten einiger weniger Kollegen angemahnt.

Unter den Kollegen, die dem Threadersteller hierarchisch gleichgestellt sind, lässt sich auf stilistischer Ebene Verbrüderung feststellen. So wird in #8 deutlich auf die Ausdrucksweise Bennos Bezug genommen, indem die vermeintlichen Nicht-Tanker ebenfalls beschimpft werden:

#8 „[...] Alles kleine Geiz ist Geil-Egomanen, die auch noch zu blöd sind richtig zu sparen [...] Er beschreibt einfach eine fehlende Kinderstube gepaart mit mangelnder Bildung mit den richtigen Worten. Der Sittenverfall ist doch wohl bei den vermeintlichen Tank-Geizhalsen zu beobachten....“ [...]

Ein anderer Kollege lobt: „Deutliche und klare Worte! Ich finds gut. Da klappts sicher auch mit den Nichtvolltankern.“ (#25). Eine Ausdrucksweise, die mehr als Lob darstellt und deshalb mit Verbrüderung beschrieben wird, findet sich in Post #35: „Benno, Thanks for having the balls!“. Der Ersteller bezieht sich damit auf die erste, ironische Reaktion Bennos in Post #20: „Please forgive me for having the balls to say it like it is.“. Der Wendung „to have the balls“ kommt somit der Rang eines Schlüsselworts zu. Der Ersteller von Post #60 lobt nicht nur die Wahl von Bennos

Ausdruck und greift mit dem Wort „Verarschung“ auf dieselbe stilistische Ebene zurück. Er schlägt gleich noch ein gemeinsames Vorgehen gegen die Nichttanker vor, so dass auch hier auf inhaltlicher wie formaler Ebene von Verbrüderung gesprochen werden kann:

#60 „Benno woll in klare Woerter deutlich machen dass er die Verarschung von Kollegen unter einander nicht korrekt findet....und schon reagieren ueber 60 Leuten!! Damit hat er mehr erreicht als ich. Habe es naehmlich auch hier schon mal mit netten Woerter angesprochen, aber keine Reaktion...und viele von denen die reagieren fuehlen sich persoenlich offensichtlich angesprochen, und stehen damit direkt unter Verdacht. Danke Benno, jetzt haben wir wenigstens Namen.

Nur einmal wird direkt auf die Funktion des Offenen Forums Bezug genommen, indem gesagt wird, es sei „kein offizielles Verlautbarungsbord der Firma“ (#44) - eine Ansicht, die sich eher Netikette zuei und damit der im Internet üblichen Forumskultur verpflichtet fühlt. Der in Netikette eins geforderte sachliche und höfliche Umgangston wird mit Verständnis für „die Schärfe der Angriffe“ geradezu ad absurdum geführt. Der abschließende Hinweis, in diesem Diskussionsforum komme „auch mal ein wenig Emotion rüber“ (#44) verweist den Gang der Untersuchung auf die Analyse der Emotionalität in Kapitel 7.4.

7.2.2 Beispiel Cabin-Thread: „Sauberkeit der Galleys“

2.a) Struktur und Gesprächsorganisation

Mit dem Verweis in Post #1 wird an die Kollegialität oder Kameradschaftlichkeit appelliert, zudem wird der Appell durch den Hinweis darauf unterstützt, wie wenig Zeit bzw. wie wenig Handgriffe dafür nötig sind. Appelliert wird weiterhin daran, dass die Erledigung dieser Aufgaben Teil der Arbeit in der Kabine sind und schließlich, dass dies auf die Passagiere keinen guten Eindruck macht. Dieser Aufruf wird zunächst von zwei Kollegen geteilt. In Post #4 betont dessen Ersteller, dass er das Anliegen des Threaderstellers für übertrieben hält. Gleichzeitig sorgt er mit diesem Beitrag für geteilte Meinungen und damit für den Dissens:

#4 Ja und nach einen 5 Leg Tag wische ich noch mal kurz mit dem Mikrofasertuch über die Tragflächen und reinige die Cockpitscheiben mit den restlichen Zitronenscheiben.

In Post #6 reagiert Thierry direkt darauf:

#6 Na ja, es gibt immer wieder solche die es übertreiben wollen indem sie den flieger wischen möchten....

Er versucht, durch Beschreibung eines ähnlich überzogenen Szenarios darauf aufmerksam zu machen, dass er die Darstellung in #4 für übertrieben und vom Thema ablenkend erachtet. Daran schließt sich die Vermutung an, dass der Ersteller von #4 genau wisse, worin das in dem Thread verhandelte Problem liegt.

Dies beantwortet der Ersteller von #4 in #7 folgendermaßen:

#7 Na Gottseidank habe ich jetzt verstanden worum es geht :-))

Damit, unterstützt durch das Emoticon, weist er darauf hin, dass seiner Meinung nach die Erläuterung in #6 überflüssig war.

In eine ähnliche Richtung wie #6 geht die Reaktion auf #7 in Post #8:

#8 Kleine Ironie am Rande, Herr B. ? Danke , Du weisst sehr genau, um was es hier geht.

Zunächst wird der ironische Ton aufgenommen, indem der Kollege, der eigentlich geduzt wird, mit seinem Nachnamen angesprochen wird. Dann erfolgt auch hier die indirekte Aufforderung, dass Thema nicht ins Lächerliche zu ziehen bzw. davon abzulenken. Die Anrede in #8 wird in #11 ebenfalls in ironischem Ton aufgegriffen: „Ach Thomas, oder ab jetzt Herr H.?“. Der nachfolgende Hinweis im selben Post, der User mache durchaus sauber, ist ebenfalls mit ein wenig Ironie

versehen. Dadurch distanziert er sich wieder vom Anliegen des Threaderstellers, weil er somit die Unterstellung, nicht sauber zu machen, annimmt und gleichzeitig ins Lächerliche zieht: „Anstatt sich hinzusetzen und einen Beitrag zu verfassen nehme ich, so es einmal vorkommt [Hervorhebung d. Verf.], den gelben Lappen und wische einaml über die Galley.“ Den aufgeregten Ton von den Usern, die sich über nicht ordentlich übergebene Arbeitsplätze erregen, quittiert er ebenfalls in #11 mit den weiterhin ironischen Worten: „Also Kopf hoch Ihr schafft das... einfach mal fünfe grade sein lassen. Aber wer es denn braucht... :-)"

Ironie findet sich auch in der Antwort auf Post #11, in dem sinngemäß darauf hingewiesen wurde, dass Arbeitsschritte auch aus Vergesslichkeit entfallen können. Die Antwort in #12 bedient sich der ironischen Überspitzung dieses Gedankens, um auszudrücken, dass es sich bei dem in #1 angesprochenen Phänomen nicht um ein nur selten zu Tage tretendes Ergebnis von Unaufmerksamkeit handelt, weil es dafür viel zu häufig auftritt: „Mal vergessen???? es lauert die Amnesie..."

Der Dissens entsteht, weil einige User fürchten, Andre, der Poster von #4, könne das Thema ins Lächerliche ziehen, so dass dadurch die Wichtigkeit des Anliegens – das einigen der Beteiligten sehr am Herzen zu liegen scheint – in den Hintergrund tritt oder gar selber lächerlich wirkt. Die Reaktion besteht zum einen darin, dass einige User den Verfasser von #4 auffordern, dem Thema mit mehr Ernst zu begegnen, also seinen Umgang mit dem Thema und seinen Ton unangemessen finden („Das Motto "NACH MIR DIE SINFLUT" ist hier fehl am Platz, genauso wie Ironie...."; #5) Zum anderen hat Andre sich gegen den Vorwurf zu wehren, selber den Arbeitsplatz nicht sauber zu hinterlassen. So wird er darüber belehrt, welchen Sinn die Aufforderung zum Sauberhalten des Arbeitsplatzes hat. Andre selber versucht zunächst, seine Linie der Ironisierung beizubehalten, ohne darauf einzugehen, stellt aber in Post #11 klar, dass er seinen Arbeitsplatz durchaus sauber hält. Dort verteidigt er auch seine Haltung, dass er es wesentlich sinnvoller findet, diese Form der Unterhaltung zu unterlassen und sich stattdessen anderweitig zu betätigen:

#11 [...] Anstatt sich hinzusetzen und einen Beitrag zu verfassen nehme ich, so es einmal vorkommt, den gelben Lappen und wische einaml über die Galley. Das ist nämlich in einer Minute erledigt. Mich aber darüber aufzuregen und sich hier zu verewigen, dauert da schon etwas länger. [...] einfach mal fünfe grade sein lassen. Aber wer es denn braucht... :-)

Diese Haltung wird von zwei weiteren Usern geteilt, wie die Posts #14 und #15 zeigen:

#14 [...] Vielleicht ist Herr B. einfach nicht so verbittert wie manch anderer hier...?! [...]

#15 [...] finde ich interessant wie sich alle über den lieben andre aufregen - fliege nun fünf jahre und finde immer irgendwelche schwarzen ränder - wo steckt ihr putzteufel denn immer alle? ;)

Allerdings verstehen nicht alle User, dass sich Andre überhaupt nicht gegen Sauberkeit ausspricht und fordern diesen sarkastisch zu größerem Engagement beim Reinigen auf:

[...] Vielleicht sollte er seine Energie weniger in die Ironie stecken und doch mal einen gelben Wischlappen in die Hand nehmen!!!

Gelb = Signalfarbe, auch für vergessliche Personen gut sichtbar!!!

Dies nimmt Andre zum Anlass, um im letzten Post des Threads zum zweiten Mal zu erklären, wie seine Beiträge zu verstehen sind:

Lieber Martin, wenn Du deinen Putzlappen kurz zur Seite legst während Du hier liest, dann hättest Du auch verstanden das ich eben jenen Lappen mit Firmenlogo lieber mal kurz in die Hand nehme, als mich zu fragen warum Lieschen Müller keine Zeit hatte den Kaffeespritzer wegzuwischen :-)

Auch hier ist die Ironie nicht zu überlesen, allerdings ist diese nicht bissig und auf Distanzierung angelegt, sondern eher versöhnlich. Diese nochmalige Darlegung des eigenen Standpunkts markiert am Ende des Threads auch das Ende der Auseinandersetzung darüber, ob Ironie bei diesem Thema gestattet ist.

Es ist auch in diesem Thread feststellbar, dass das Thema, über das keine Einigkeit besteht, nicht so weit ausdiskutiert wird, bis der Dissens beigelegt oder ein Kompromiss gefunden ist. Es kann vermutet werden, dass weitere User, die beim Lesen der ersten Posts ebenfalls verärgert waren, spätestens bei Post #16 verstanden hatten, wie Andre seine Äußerungen gemeint hat und es darum nicht notwendig fanden, sich in die Unterhaltung einzuklinken.

Das eigentliche Thema des Threads kommt durch die Auseinandersetzung ein wenig zu kurz. Auf den Appell zur Übergabe eines sauberen Arbeitsplatzes kann

schließlich kaum eine andere Reaktion erwartet werden, als dass dieser Appell bekräftigt wird. Anders ausgedrückt ist kaum davon auszugehen, dass sich nach solch einer Aufforderung User dazu bekennen, den Arbeitsplatz bewusst nicht sauber zu übergeben und Gründe dafür benennen oder Besserung geloben. So ist weiterhin zu vermuten, dass die User unter denen, die sich zwar nicht am Thread beteiligen, denen der Appell aber ebenfalls am Herzen liegt, es darauf beruhen lassen, dass der Aufruf in der Öffentlichkeit des Forums existiert. Sie verzichten aber darauf, dieser Öffentlichkeit mitzuteilen, dass sie diesen Aufruf unterstützen.

Der Grad der Kooperativität ist relativ hoch, da die an der Diskussion Beteiligten sich stark darum bemühen, dem vermeintlichen Abweichler aufzuzeigen, was der Sinn des Aufrufs in Post #1 ist. Die Kommunikation steht eng mit den täglichen Arbeitsabläufen der User in Zusammenhang.

2.b) Interaktionsrahmen und Interaktantenrollen

Der Interaktionsrahmen ist durch die Beschwerde des Threaderstellers Thierry bestimmt, dass manche Kabinen-Kollegen keinen sauberen Arbeitsplatz hinterlassen würden. Die Interaktantenrollen sind folgende:

1. die User, die dem Threadersteller uneingeschränkt recht geben
2. die User, die kein Verständnis für die Beschwerde des Threaderstellers zeigen.

Das zieht nach sich, dass erstere sich unverstanden fühlen und verärgert reagieren. Deshalb gibt es eine weitere Interaktantenrolle:

3. die User, die darum bitten, das Thema ernst zu nehmen

Der Dissens entsteht durch User Andre, der mit seinen ironischen Beiträgen bei manchen Kollegen den Eindruck erweckt, dass er an Sauberkeit nicht interessiert ist.

2.c) Textfunktionen und Sprachhandlungen

Bei den im Thread vorhandenen Texthandlungsmustern handelt es sich wie schon im Coca-Beispiel um Appelle, Kontaktfunktion und Informationen. Der Eingangspost stellt einen Appell an die Kollegen dar, die den Arbeitsplatz nicht sauber übergeben,

darauf künftig zu achten. Einen ähnlich erzieherischen Appellcharakter haben folgende Posts:

- #2 [...] Es ist respektlos den Kollegen gegenüber, die den Dienst auf dieser Maschine beginnen.
- #3 [...] vielleicht sollte in den galleys ebenso wie auf den boxen ein aufkleber mit der aufschrift PUTZEN angebracht werden [...]
- #5 [...] Bei 5 Legs, findest Du ganz bestimmt mal eine Minute vorher um Dich, auch in Deinem Interesse , der Sauberkeit zu widmen. Denn auch ich denke mir so manches mal ob es bei den Kollegen zuhause wohl genauso aussieht? [...]
- #6 [...] aber es gehört einfach zum Kollegialen Verhalten und Respekt gegenüber den anderen...und wer das nicht verstehen kann (will) hat es im Leben bestimmt schwer....[...]
- #9 Frei nach Kant:
" was man nicht will dass man Dir tut, dass füge keinem ander"m zu!"
- #13 Vielleicht sollte er seine Energie weniger in die Ironie stecken und doch mal einen gelben Wischlappen in die Hand nehmen!!! .

Post #11 ist ebenfalls appellierend, hat aber eine andere, metakommunikative Stoßrichtung. Das Texthandlungsmuster lässt sich eher als Aufruf zu mehr Gelassenheit beschreiben:

- #11 Anstatt sich hinzusetzen und einen Beitrag zu verfassen nehme ich, so es einmal vorkommt, den gelben Lappen und wische einaml über die Galley. Das ist nämlich in einer Minute erledigt. Mich aber darüber aufzuregen und sich hier zu verewigen, dauert da schon etwas länger.

Sehr indirekte Appelle erfolgen in den an diesen User gerichteten Posts #5, #6 und #8, der in #4 zunächst nur eine ironische Zuspitzung des Themas Saubermachen liefert. Gleich in #5 wird er durch eine freundlich-ironische Bemerkung um mehr Ernst in der Diskussion gebeten („NA ANDRE, Du musst ja nicht erst nach dem 5. Leg anfangen mal für ein Minimum an Sauberkeit zu sorgen :-) Bei 5 Legs, findest Du ganz bestimmt mal eine Minute vorher um Dich, auch in Deinem Interesse , der Sauberkeit zu widmen.“). Gleichzeitig wird hiermit noch einmal die Notwendigkeit der Sauberkeit betont. Die Posts #6 und #8 fordern diesen User indirekt auf, sich dem Thema mit mehr Ernst zu widmen.

Auch Post #13 richtet sich an diesen User und enthält einen ähnlichen Appell wie die Posts #6 und #8. Zusätzlich fordert er den User explizit zum Putzen auf: „[...]

Vielleicht sollte er seine Energie weniger in die Ironie stecken und doch mal einen gelben Wischlappen in die Hand nehmen!!! [...]“

In Post #1 wird neben dem Appell auch informiert, nämlich darüber, welche Stellen des Arbeitsplatzes vor der Übergabe noch einmal sauber gemacht werden sollten. Das Informieren in den meisten restlichen Threads beläuft sich auf das Bekräftigen des Appells in Post #1, etwa indem das Vorfinden eines unsauber verlassenen Arbeitsplatzes näher beschrieben wird: „Auch mir missfällt es, an Bord zu kommen und erst einmal Essenreste aus den Ritzen zu ziehen“ (Post #2); „denn so mancher Apfel hat in den oberen Staufächern schon das ‚Laufen‘ gelernt (Post #5)“; „Zum Saubermachenwürde vielleicht auch noch gehören,daß man wirklich alles wieder zurückstaut und nicht mit -zig Erfrischungskörbchen,handschuhen und Schokoladen durch die Gegend fliegt.“ (Post #10).

Der User Andre, der mehrfach angegriffen wird, informiert in den Posts #11 und #16 darüber, dass er selbst durchaus für Sauberkeit sorgt und regt zudem in Post #11 den Gedanken an, nicht immer von der Böswilligkeit der Kollegen auszugehen: „Und mal ganz unter uns beiden.... vergisst man nicht einfach mal was?“). Über die Ironie in Post #5 hinaus („Du musst ja nicht erst nach dem 5. Leg anfangen mal für ein Minimum an Sauberkeit zu sorgen :-“) gibt es mit #6, #7, #8, #11, #12, #15, #16 noch einige weitere Posts, die ironische Kommentare enthalten. In den Posts #4, #12, #14, #15 und #16 geht es offensichtlich um Beziehungspflege, es wird spekuliert, unterstellt und ironisiert.

So überwiegen in diesem Thread die auf die Sache gerichteten appellativen Sprachhandlungen gefolgt von expressiven, ironisierenden Sprachhandlungen mit Kontaktfunktion (vgl. Abb. 14).

Dominierende Sprechhandlungen	Sprechhandlungen zur Sache (69%)	Metakommunikative Sprechhandlungen (31%)	--
Informierende Sprechhandlungen (6%)	10,		-
Appellative Sprechhandlungen (63%)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9,	11, 13	-
Expressive Sprechhandlungen (31%)	7, 15,	12, 14, 16,	-

Abb. 14: Dominierende Sprechhandlungen in den Posts des Cabin-Threads

2.d) Konfliktstrategien

Es ist die Tendenz zu verzeichnen, Andre mittels der Behauptung zu diskreditieren, dass er seinen Arbeitsplatz nicht sauber übergibt und dass er die Wichtigkeit des Themas nicht erkennt (#5, #16, #13). Allerdings ist fraglich, ob dies bewusst geschieht, also in Kenntnis der Tatsache, dass beides auf Andre nicht zutrifft. Ebenso ist es denkbar, dass diese User Andre falsch verstanden haben. Insofern lässt sich schwer beurteilen, ob hier bewusste Konfliktstrategien eingesetzt werden, die den Vorteil der eigenen Position in der Unterhaltung sichern sollen. Dafür ist eine starke Ironisierung in den meisten Beiträgen dieses Threads festzustellen. Auch im hierarchisch synchronen Thread scheint Ironie ein beliebter Mittelweg zu sein, den Spagat zwischen Forcierung und Kooperativität einerseits und die medienspezifischen Nachteile (z.B. Asynchronität und Schriftgebundenheit) andererseits auszugleichen.

2.e) Perspektiven

Die Perspektiven zwischen Andre und den Usern, die ihn wie andere Kollegen zur Einhaltung der Sauberkeit aufrufen, divergieren deutlich. Da die Erstellerinnen der Posts #14 und #15 die Perspektive von Andre verteidigen, divergieren auch ihre Perspektiven und die der User, die an die Sauberkeit appellieren. Eine leichte perspektivische Abschottung einiger User äußert sich darin, dass die Perspektive Andres missverstanden oder missinterpretiert wird und auf starke Ablehnung stößt,

so dass sich mehrfach Appelle an ihn richten. Die Perspektiven dieser User konvergieren stark. Die einmal dargelegten Perspektiven werden allerdings von keinem User wiederholt, so dass man folgendes vermuten könnte: Vielleicht denken die einzelnen User, dass sie mit ihrer Meinungsäußerung im Forum ihren Standpunkt ausreichend klar gemacht haben, so dass sie keine Notwendigkeit sehen, diesen weiterhin wiederholen zu müssen.

2.f) Koalitionsbildung und Kategorisierung

Eine soziale Einordnung im Sinne der Gruppen, die innerhalb der Fliegenden Personals existieren, findet nicht statt. Koalitionsbildung gibt es lediglich unter denjenigen, welche die Thematisierung der Sauberkeit in der Galley begrüßen. Darauf wird im nächsten Kapitel zur Beziehungsgestaltung näher eingegangen. Darüber hinaus wird mit sprachlichen Mitteln die Gruppe von Personen inklusive Eigenschaftszuschreibungen konstruiert, die mit dem ersten Post des Threads angesprochen ist: „[...] ich glaube leider nur, dass die Kollegen, die dieses Thema betrifft dieselben sind, wegen denen jetzt auch VERPLOMBEN auf den Boxen steht, und die weder die CSM lesen noch wissen, dass ein CC-FORUM überhaupt existiert!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! [...]“ (#3). Schließlich wird Andre als vermeintlicher Repräsentant dieser Gruppe selbst angesprochen: „Wahrscheinlich hat Herr B. noch nie vorher in einem Serviceberuf gearbeitet, denn da wird die Küche von der Hygiene geschlossen, wenn sich die Äpfel schon alleine aus dem Staub machen. [...]“ (#13).

2.g) Beziehungsgestaltung und Selbstdarstellung

Im Zusammenhang mit der eben beschriebenen Kategorisierung lässt sich feststellen, dass die Kollegen, die der Thematisierung der Sauberkeit am Arbeitsplatz zustimmen, dies über den Umgang miteinander deutlich machen: „Lieber Thierry, ich danke Dir sehr für Deinen Beitrag! [...]“ (#2), „Vielen Dank. Ihr sprecht mir aus der Seele. [...]“ (#10). Diese Gruppe wird als solche auch von anderen Usern ausgemacht, indem sie kollektiv angesprochen werden: „[...] fliege nun fünf Jahre und finde immer irgendwelche schwarzen Ränder - wo steckt ihr Putzteufel denn immer alle? ;)“ (15). Eine andere Kollegin, die Andre in Schutz nimmt, äußert über diese

Gruppe eine indirekte Vermutung: „Vielleicht ist Herr B. einfach nicht so verbittert wie manch anderer hier...?! [...]“ (#14).

Andre als Urheber des Ärgers einiger User wird in den Posts, die sich an ihn richten – mit Ausnahme von Post #12 – mit seinem Namen angesprochen: „NA ANDRE, [...]“ (#5), „[...] Um das geht es nicht Andre [...]“ (#6), „Kleine Ironie am Rande, Herr B. ? [...]“ (#8), „Wahrscheinlich hat Herr B.“ [...] (#13). Stilistisch auffällig ist bei der Anrede die Varianz, mit der sie eingesetzt wird. Diese findet unter Kollegen statt, die sich offensichtlich normalerweise duzen und sich folglich eigentlich mit dem Vornamen anreden. Dies geschieht einerseits im Zusammenhang mit dem Spiel mit der Ironie, das in diesem Thread eine große Rolle spielt: Da Andre in Post #8 mit seinem Nachnamen angesprochen wird, nimmt dieser die Anredeform in seiner Antwort darauf in Post #11 auf: „Ach Thomas, oder ab jetzt Herr H.? [...]“. Andererseits lässt sich die Abweichung von der gewohnten Anrede auch als Distanzierung von Andre auffassen: „Wahrscheinlich hat Herr B.“ [...] (#13). In diesem Beispiel wird die Distanzierung durch die Verwendung der dritten Person noch verstärkt. In seiner Antwort auf diesen Post, die ja versöhnlich gemeint ist, verwendet Andre dagegen den Vornamen: „Lieber Martin, [...]“ (#16).

Die Sauberkeit bzw. das Hinterlassen eines sauberen Arbeitsplatzes wird scheinbar aber nicht nur als Teil der Arbeit, sondern von einigen Usern auch als Teil des Selbstverständnisses als Kabinenpersonal angesehen. Dieser Auffassung zufolge gilt es als selbstverständlich, die Notwendigkeit der Sauberkeit nicht extra zu thematisieren, eben weil sie selbstverständlich ist: „Ich finde es [das Saubermachen, d. Verf.] gehört zu unserer Arbeit [...]“ (#1), „[...] Es [das Nicht-Saubermachen, d. Verf.] ist respektlos den Kollegen gegenüber, die den Dienst auf dieser Maschine beginnen.“ (#2), „[...] Ausserdem finde ich es schade dass man über Sauberkeit diskutieren muss. Sollte uns allen Bewusst sein, dass es zu unserem Aufgabengebiet gehört [...]“ (#5), „[...] aber es [das Saubermachen, d. Verf.] gehört einfach zum Kollegialen Verhalten und Respekt gegenüber den anderen [...]“ (#6).

Über eine Reihe von Schlüsselwörtern wird in diesem Beispiel sozialer Stil geprägt bzw. zur Anwendung gebracht, der durch das gemeinsame Spiel mit der Ironie noch verstärkt wird. Hierbei handelt es sich einerseits um die Ausdrücke „gelb“ bzw. „gelber Lappen“ und „Äpfel die Laufen lernen“. Durch die Verwendung dieser Begriffe wird ein Bezug zum Arbeitsumfeld der am Forum beteiligten Mitarbeiter

hergestellt. Wie sich im Laufe des Threads herausstellt, handelt es sich bei dem gelben Lappen um ein übliches Arbeitsutensil der Kabinen-Mitarbeiter. Der User, der die Phrase „Äpfel die Laufen lernen“ aufgreift, benutzt diese, um seiner Empörung innerhalb des Konflikts Ausdruck zu verleihen, und sich selber auf einer Seite dieses Konflikts zu positionieren. Andererseits gibt es einige Formulierungen im Stil von #6: „[...] um das geht es nicht [...]“ oder #8: „[...] Du weißt sehr genau, um was es hier geht.“ Mit diesen Zurechtweisungen soll Andre gemahnt werden, dem Thema mit mehr Ernst zu begegnen. Gleichzeitig greift Andre diese Ermahnungen auf, um sich weiterhin zu belustigen.

7.3 Charakterisierung der Beiträge im Unternehmenskontext

7.3.1 „an alle asozialen unter uns“ (CoCa-Thread)

Bei dem Kollegen, der den Thread erstellt und anderen unkollegiales Verhalten vorwirft, handelt es sich um einen Copiloten. Sein Aufruf richtet sich sowohl an die Cockpit- als auch an die Kabinen-Kollegen. Adressaten sind grundsätzlich alle Angestellten des Luftfahrt-Konzerns, die Mietautos benutzen und diese nicht vollgetankt zurückgeben; also theoretisch auch Personen, die keinen Zugang zum Forum haben, weil sie zwar bei der Fluggesellschaft arbeiten, aber weder in der Kabine noch im Cockpit tätig sind. Es ist also anzunehmen, dass Adressaten und der Absender Benno nicht in einem engen Verhältnis zueinander stehen – wie Benno aber selbst hervorhebt, werden sich die Kollegen, die er anspricht, kaum ihm gegenüber offenbaren, so dass er den Weg des Forums gewählt hat. So gesehen ist die Erstellung dieses Threads vergleichbar mit einem Aushang am Schwarzen Brett – allerdings mit dem Unterschied, dass dort die anderen Kollegen nicht die Möglichkeit haben, derart ausführlich ihre eigene Position zu einem Aushang kundzutun. Diese Überlegungen leiten zum Kommunikationszweck über: Benno hat erstens zum Ziel, bei den Kollegen, die er im Verdacht hat, vorsätzlich die Mietwagen nicht wieder zu betanken, eine Verhaltensveränderung zu bewirken. Zweitens will er dies über den Hinweis erreichen, dass ihnen ihr Verhalten keinen finanziellen Vorteil einbringt. Dieser Kommunikationszweck Bennos steht nicht mit dem Tätigkeitsbereich im Flieger in Zusammenhang und auch nur auf sehr indirekte Weise mit den Zielen des Unternehmens.

Thematisch ist die Kommunikation in diesem Thread nicht an die Arbeitstätigkeit der User geknüpft und deshalb als apraktisch einzuordnen. Auch wenn sie in diesem Beispiel-Thread in weiten Teilen tätigkeitsfern ist, gibt es dennoch Bezüge auf die Tätigkeit. Benno selber bringt zur Sprache, dass es das Vertrauensverhältnis zu Kollegen am Arbeitsplatz erheblich belastet, wenn es unter den Kollegen Personen zu geben scheint, die bereits für die Ersparnis von 10 Euro Kollegen hintergehen. Der Kommunikationszweck ist somit sehr öffentlich, aber gleichzeitig nicht offiziell. Die Kommunikation findet in einem inoffiziellen, aber teilöffentlichen Rahmen statt.

Der Formalitätsgrad der verwendeten Sprache ist gering, die kulturelle Prägung durch das Unternehmen ebenfalls. Dies liegt daran, dass abgesehen von Dienstgraden kaum Tätigkeitsbezogenes zur Sprache kommt, weil die verhandelten Themen außerhalb der Tätigkeit liegen. Eine institutionelle Prägung stellt die Tatsache dar, dass die Dienstgrade in ihrer bei der Luftfahrtgesellschaft üblichen Abkürzung verwendet werden. Das häufige Duzen der Kollegen ist ebenfalls auf institutionelle Prägung zurückzuführen.

Eine außerhalb des Unternehmens liegende Prägung der Sprache lässt sich bei den Abschiedsformeln in den Posts feststellen: Diese enthalten häufig Wünsche für das bevorstehende Weihnachtsfest und das kommende Jahr. Der medial schriftlichen Kommunikationssituation ist das Phänomen zuzuschreiben, dass viele Beiträge mit einer Begrüßung beginnen und mit einer Verabschiedung schließen. Oft wird auch der Namen unter den Beitrag gesetzt, obwohl dieser sowieso automatisch im Fuß jedes Posts steht. Diese aus der Briefkultur stammende Abschiedsformel wird vereinzelt mit Bezug auf das Threadthema variiert („Gruß an alle Volltanker, Rouven“, #9). Die am Thread beteiligten Kollegen pflegen in weiten Teilen einen kollegialen und legeren Umgangston miteinander.

Es gibt zwei direkte Verweise auf andere Threads des Coca-Forums. In Beitrag # 60 weist der Beitragsersteller darauf hin, dass er dort auch schon mal versucht habe, dieses Thema anzuschneiden („ [...] Habe es naehmlich auch hier schon mal mit netten Woerter angesprochen, aber keine Reaktion...“). Einen weiteren Verweis stellt Post #37 dar, in dem dessen Ersteller auf eine andere Foren-Diskussion aufmerksam macht, die ebenso wie die in diesem Thread verhandelte viele Reaktionen hervorgerufen hat („ [...] Ich kann mich auch noch gut an die

Diskussion erinnern, als es um die Jumpseat-Vergabe ging, die eine ähnliche Beitragsflut auslöste!! [...]“). In Post #47 findet sich der indirekte Verweis darauf, dass das Thema bereits diskutiert worden ist („Immer wieder erstaunlich, wie das Thema hier hoch kocht. Dabei ist die Thematik doch gar nicht neu...“).

In Post #63 findet sich ein Verweis auf eine andere Textsorte innerhalb des Unternehmens: „[...] schreibt ihr euch eigentlich auch böse briefchen und legt sie einander ins postfach??? [...]“. Bei dieser Bemerkung geht es um eine Interpretation des Threads bzw. der darin diskutierten Bedeutung von Kollegialität, gleichzeitig wird spöttisch auf eine aussterbende Kommunikationsform verwiesen, persönliche Brief-Kommunikation in Mitarbeiter-Postfächer. Andere Bezüge zu Textsorten im Unternehmen existieren nicht.

7.3.2 „Sauberkeit der Galleys“ (Cabin-Thread)

Das Kommunikationsziel des Threaderstellers Thierry ist es, eine Verhaltensänderung bei den Kollegen zu erwirken, die den Arbeitsplatz nicht sauber übergeben. Die Sauberkeit der Galley ist nicht nur unter der Perspektive der Kollegialität, sondern auch aus hygienischen Gründen von Bedeutung und steht deshalb indirekt im Interesse des Unternehmens. Die Sprache im Thread ist konzeptionell mündlich und als informell einzustufen. Die Kommunikation ist thematisch stark auf die Arbeit bezogen. Da es im Thread um Arbeitsvorgänge geht, ist eine spezifische Lexik vorhanden („Galley“, „Tragflächen“, „Spritzer von Wein“, „gelber Lappen“, „fünf legs“), die sich aus dem Zusammenhang der Besprechung dieser Arbeitsvorgänge ergibt und von der Lexik innerhalb des Unternehmens geprägt ist.

Auch die Textfunktionen des Appells und des Informierens sind ein Resultat dieses Besprechungszusammenhangs, wie er sich sicher in der inoffiziellen Mitarbeiterkommunikation häufig ergibt: Mitarbeiter sprechen an, was ihnen an der Arbeitsweise anderer (anonymer) Kollegen missfällt und fordern sie zu einer Verhaltensänderung auf; weitere Kollegen äußern ähnliches Missfallen. Somit ist das Verhältnis zwischen Absender (Thierry und einige weitere Kollegen, die ihm im Thread beipflichten) und Adressaten ein Verhältnis zu anonymen Kollegen. Es bietet sich auch hier hinsichtlich Post #1 der Vergleich mit dem Schwarzen Brett an.

Aufgrund der Veröffentlichung des Appells im CabinCrew-Forum richtet sich dieser Appell an alle Kollegen, die in der Kabine arbeiten (sofern sie vom Forum Gebrauch machen). Folglich findet die Diskussion in diesem Thread in der limitierten Öffentlichkeit dieses Forums statt.

Andere in der internen Unternehmenskommunikation übliche Textsorten und Medien spielen im Thread auch eine Rolle: In Post #3 werden die Aufkleber an Flugzeug-Trolleys erwähnt, welche die medial schriftliche Anweisung „Verplomben“ enthalten, und das „CSM“, aus dem Kabinen-Mitarbeiter Informationen für ihre Arbeit beziehen können. In Post #5 wird mit Unverständnis gefragt, ob man für die als selbstverständlich erachtete Sauberkeit erst eine „schriftliche Anweisung“ erteilen müsse. Alle drei Erwähnungen zielen darauf ab, eine mögliche Regulierung der Sauberkeit in der Galley per medial schriftlicher Anweisung oder Erinnerung als übertrieben und unnütz darzustellen. Vielmehr argumentieren die Ersteller dieser Posts, dass die Sauberkeit einen selbstverständlichen Teil ihrer Arbeit ausmacht.

7.4. Power Related Talk und emotionale Beteiligung

7.4.1 „an alle asozialen unter uns“ (CoCa-Thread)

1.a) Power-related Talk (CoCa-Thread)

Zur Feststellung von PRT wird die in Kapitel 7.2 vorgenommene grobe Übersicht über die Handlungsstrukturen einbezogen. Es lässt sich feststellen, dass einige kontrollbeanspruchende Handlungen existieren, die ohne bewertbare Reaktion bleiben, weil die angesprochenen User sich danach nicht mehr im Thread beteiligen. Diese Handlungen können weder als erfolgreiche kontrollbeanspruchende Handlungen bewertet werden noch als Handlungen, bei denen die Kontrollbeanspruchung nicht durchgesetzt werden konnte. Sämtliche Bemerkungen aber, die Bennos Ausdrucksweise als unpassend bewerten, können als Aufforderung gelesen werden, solch einen Ton im Forum zu vermeiden. Dieser Aufforderung kommt Benno sowohl in seiner ironischen Wiederholung als auch in seiner sachlichen Darlegung nach, die eine Entschuldigung enthält.

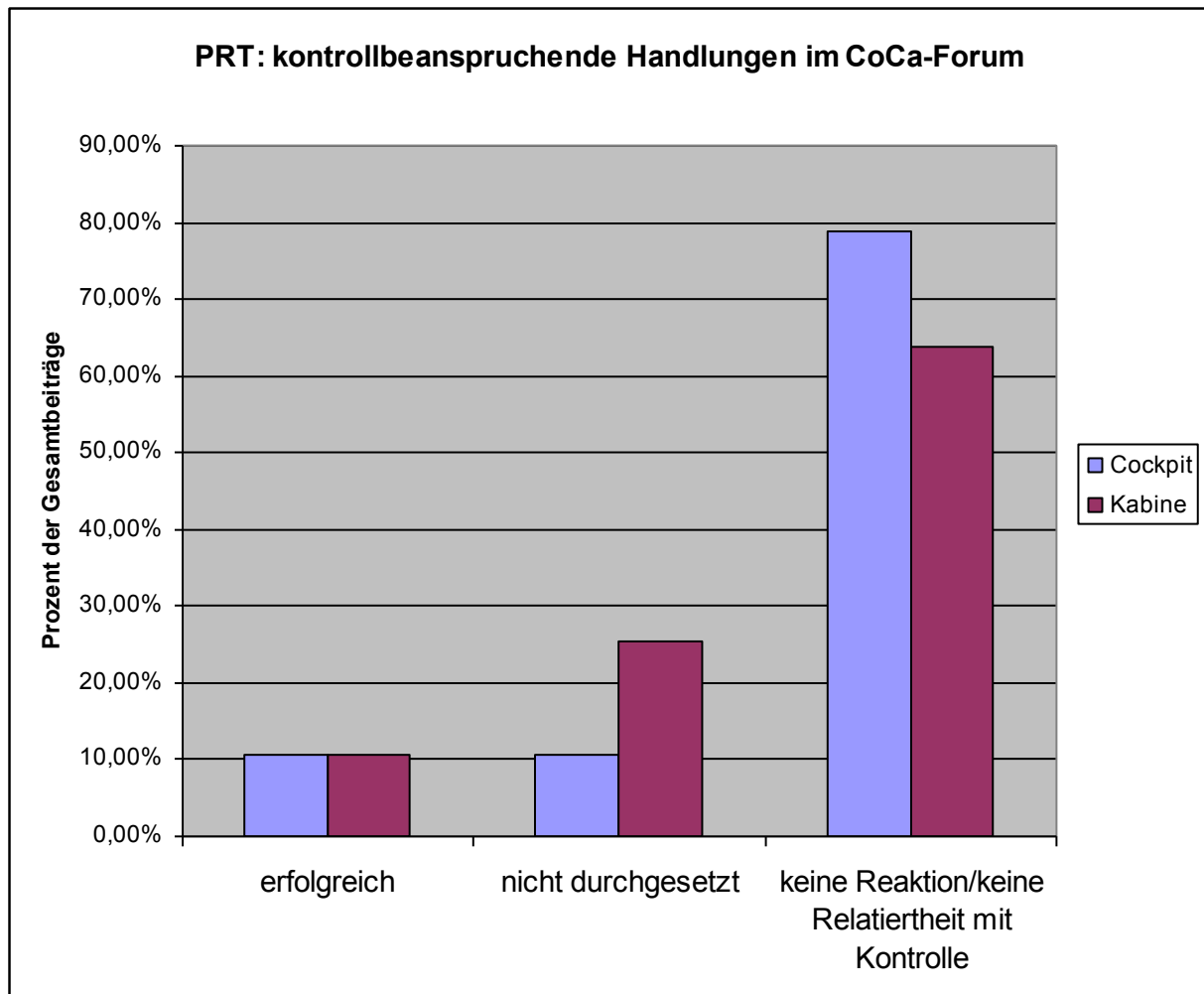


Abb. 15: Vergleich Kontrollbeanspruchende Handlungen im CoCa-Forum.
100% entsprechen allen Handlungen einer der einzelnen hierarchischen Gruppen.

Der Erfolg des überwiegenden Teils der Handlungen kann nicht bewertet werden, da sie entweder von vornherein nicht mit Kontrollbeanspruchung in Zusammenhang stehen („keine Relatiertheit mit Kontrolle“ = +0) oder weil der angesprochene Mitarbeiter keine Reaktion zeigt („keine Reaktion = +0“). Ein kleiner Teil der kontrollbeanspruchenden Handlungen ist erfolgreich (+1/+2, ca. 10%), wobei sich in diesem Bereich kein Unterschied zwischen Kabinen- und Cockpit-Personal feststellen lässt. Von kontrollbeanspruchenden Handlungen, die nicht durchgesetzt werden konnten, sind vor allem die Kollegen in der Kabine betroffen (25,53%), während von den kontrollbeanspruchenden Handlungen der Cockpit-Mitarbeiter lediglich nur knapp über 10% nicht durchgesetzt werden konnten.

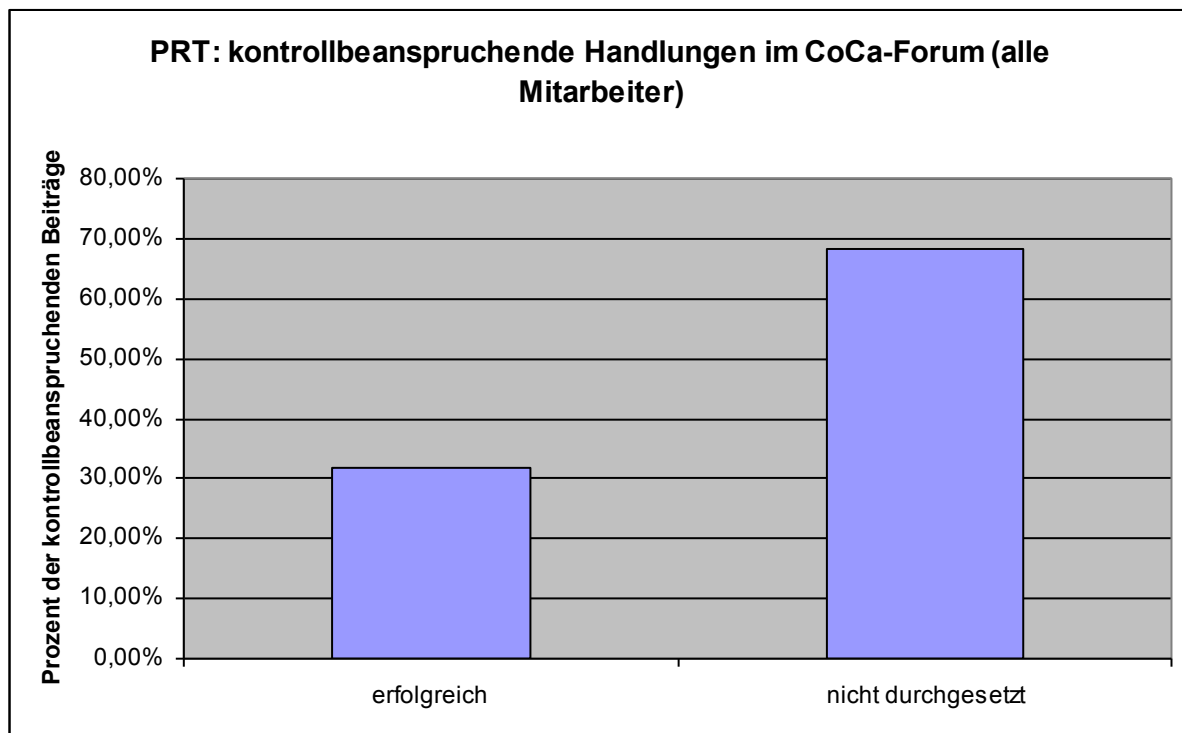


Abb. 16: Kontrollbeanspruchende Handlungen aller Mitarbeiter im CoCa-Forum
Die Handlungen, die nicht mit Kontrolle relatiert sind, wurden nicht einbezogen und es wurde auch nicht nach Mitarbeitergruppen differenziert.

Betrachtet man die kontrollbeanspruchenden Handlungen ohne Differenzierung nach Hierarchie und ohne die Bedingung „keine Reaktion/keine Relatiertheit“ einzubeziehen, wird umso deutlicher, dass die Mehrzahl der kontrollbeanspruchenden Sprachhandlungen in diesem Beispiel-Thread nicht durchgesetzt werden kann.

In Zusammenhang mit Themeninitiierung, Themenverlauf und Themenbeendigung ist folgende Beobachtung interessant: In der Forenkommunikation scheint es nicht der Fall zu sein, dass das Gespräch gemeinsam beendet wird. Die Versuche, das Gespräch zu beenden, bleiben ohne Antwort, werden also nicht ratifiziert. Dennoch wird das Gespräch ab einem bestimmten Punkt nicht fortgesetzt, und zwar ohne dass sich die Teilnehmer darauf geeinigt hätten. Wie bereits erwähnt, endet der Thread einfach, ohne dass für eines der Konfliktthemen eine Lösung oder ein Konsens erarbeitet wurde.

7.4.1.1 Bewertung und Kodierung von Power-related Talk (am Coca-Beispiel)

Die Versuche der Kontrollbeanspruchung des Dissens-auslösenden Einganspost (#1) wurden bei +2 für „erste Handlung“ eingeordnet⁶³, weil sie durch den Schimpfwortgebrauch stärker ist als andere kontrollbeanspruchende Handlungen. Diese kommen ohne Beschimpfungen aus und damit auch ohne die implizite Zuschreibung "Wer sich an diesen Appell nicht hält, ist ein Idiot!". Sogar #20 vom selben User, der auch denselben Appell enthält wie #1, hat keine +2, sondern eine +1 erhalten, weil der Ton bei weitem nicht so drastisch ist wie in #1 und damit die Kontrollbeanspruchung gegenüber den Interaktanten milder ausfällt. Da es sich bei beiden Beiträgen um einen Cockpitmitarbeiter handelt, lautet der erste Teil der Kodierung c+2 (#1) bzw. c+1 (#20). Beide Posts erhalten für die „Reaktion“ eine +0, weil dem Aufruf zur Wiederbetankung als dominierender Handlung von #1 und #20 nicht nachgekommen werden kann. Die Kodierung liest sich also #1 c+2/+0 bzw. #20 c+1/+0. In Post #2 kritisiert ein Kabinenmitarbeiter ohne Verwendung drastischer Lexik und Beschimpfungen die Ausdrucksweise von Post #1. Diese wird mit einer Bekräftigung seiner Eingangskritik und seiner Ausdrucksweise vom angesprochenen Cockpitmitarbeiter in Post #20 pariert.

#20 Political correctness is not my style! (...) Please forgive me for having the balls to say it like it is.

Diese Interaktion führt zur Kodierung #2 k+1/c+1. Mit der Bitte um Löschung des Beitrages scheitert der Kabinenmitarbeiter in #3.

#3 da hast du völlig Recht, Oliver, und ich sehe auch nicht das Problem, wenn ohnehin der Vorgänger es belastet bekommt. Am Besten den Beitrag gleich wieder löschen.

Die PRT-Kodierung lautet demzufolge #2 c+1/+0.

Der Vollständigkeit halber sei noch der Post #5 aufgegriffen, in dem eine Kabinenmitarbeiterin ihrem Erstaunen über die Ausdrucksweise eines Cockpitmitarbeiters in einer rhetorischen Frage Ausdruck verleiht. „ATC“ steht für Air Traffic Control und selbstverständlich unterliegt die Kommunikation mit dem „Tower“ besonders hohen Anforderungen an Sachlichkeit, Prägnanz und Präzision:

#5 Da kann ich meinen Vorrednern nur zustimmen. Sprichst Du dann auch so mit ATC, Benno?

⁶³ Im Anhang unter III.

Da die rhetorische Frage unbeantwortet bleibt erhält Post #5 die Kodierung #5k+0/c+0.

1.b) Emotionale Beteiligung (CoCa-Thread)

Die für die emotionale Beteiligung der User sind in der folgenden Tabelle in Abbildung 17 aufgeführt.

Post	Anzeichen für emotionale Beteiligung	Grad	Wert
1	Ellipse, viele Zeilenumbrüche, Ausrufezeichen, wiederholt drastische Lexik, Großschreibung als erhöhte Lautstärke, Buchstabenwiederholung	sehr stark	3
2	Wortwiederholung; die heruntergezogenen Mundwinkel des Emoticons zeigen schlechte Stimmung an	leicht	1
3	Imperativ, Ausrufezeichen	leicht	1
4		keine	0
5		keine	0
6		keine	0
7	viele Zeilenumbrüche, diffamierende Lexik, Imperativ	stark	2
8	mehrfach drastische Lexik, mehrfach Beschimpfung von Kollegen, starke formale Kohäsion mit Post #1	sehr stark	3
9	Zeilenumbrüche, Ausrufezeichen, Betonung durch Großschreibung	leicht	1
10		keine	0
11	Zeilenumbrüche, Ausrufezeichen	leicht	1
12		keine	0
13		keine	0
14		keine	0
15		keine	0
16		keine	0
17	Betrugsvorwurf, persönlicher Angriff	leicht	1
18	scharfe Lexik, Ausrufezeichen, übertriebene Behauptung ("Das lernt man nicht, das weiss man.")	stark	2
19	Anweisungsstil, Großschreibung zur Betonung, Wiederholung von Satzzeichen, viele Umbrüche	stark	2
20	Wiederholung von Buchstaben, Großschreibung als erhöhte Lautstärke und Betonung, drastische Lexik, Ausrufezeichen, viele Umbrüche, Ironisierung	sehr stark	3
21	abwertende Lexik, Großschreibung zur Betonung	leicht	1
22		keine	0
23	Unsachlichkeit durch betont-wissenschaftlichen Ton, Großschreibung zur Betonung	leicht	1
24		keine	0
25	Ausrufezeichen	leicht	1
26	scharfe Lexik, Ausrufezeichen (teilweise wiederholt), Großschreibung zur Betonung, viele Umbrüche	stark	2

27		keine	0
28		keine	0
29	scharfe und drastische Lexik	leicht	1
30	viele Zeilenumbrüche	leicht	1
31	Ironisierung	leicht	1
32	Ironisierung, Großschreibung als Betonung, Emoticon, Ausrufezeichen	stark	2
33	wertende Lexik, Emoticon	leicht	1
34	Ellipsen, Ausrufezeichen, wiederholte Interjektion	leicht	1
35	Umbrüche, Ausrufezeichen, formale Kohäsion mit #20	leicht	1
36	starke Lexik	leicht	1
37	wertende Lexik, Ellipsen, Ausrufezeichen, Umbrüche	stark	2
38	Ellipsen, Ausrufezeichen, Imperativ	leicht	1
39	wertende Lexik, leichte Ironisierung	leicht	1
40		keine	0
41	Ellipse, Großschreibung als erhöhte Lautstärke, starke Wiederholung eines einzelnen Buchstaben, Ausrufezeichen	stark	2
42	Ellipsen, Ausrufezeichen, Ironisierung	stark	2
43	Ironisierung, Ausrufezeichen, Umbrüche	leicht	1
44	mehrfach abwertende Lexik	leicht	1
45	Wiederholung von Satzzeichen, Ausrufezeichen, viele Umbrüche, drastische Lexik	stark	2
46		keine	0
47		keine	0
48	scharfe Lexik, leichte Ironisierung, Großschreibung zur Betonung, Umbrüche	stark	2
49	Ausrufezeichen	leicht	1
50	Ironisierung	leicht	1
51		keine	0
52	Ausrufezeichen, Umbrüche, Großschreibung zur Betonung und als erhöhte Lautstärke	leicht	1
53		keine	0
54	Umbrüche, Umgangssprache	leicht	1
55	Ironisierung, durchgängige Großschreibung als erhöhte Lautstärke	leicht	1
56	Ironisierung	leicht	1
57	Ironisierung, Emoticons, viele Umbrüche, Wiederholung von Satzzeichen	leicht	1
58	Ironisierung, Emoticons, viele Umbrüche	leicht	1

59	Ironisierung, Umbrüche	leicht	1
60	wertende Lexik, Ausrufezeichen, Umbrüche	stark	2
61	Umbrüche, Ausrufezeichen	leicht	1
62		keine	0
63	Ironisierung, Imperativ, Wiederholung von Satzzeichen	leicht	1
64	Ironisierung, Wiederholung von Satzzeichen, Großschreibung zur Betonung, Buchstabenwiederholung, Umbrüche	leicht	1
65	Buchstabenwiederholung	leicht	1
66	Umgangssprache, wertende und scharfe Lexik, Imperativ, Ausrufezeichen	stark	2

Abb. 17: Einordnung der emotionalen Beteiligung im CoCa-Forum

Graphisch nach Threadverlauf dargestellt, gestaltet sich die emotionale Beteiligung im CoCa-Thread folgendermaßen:

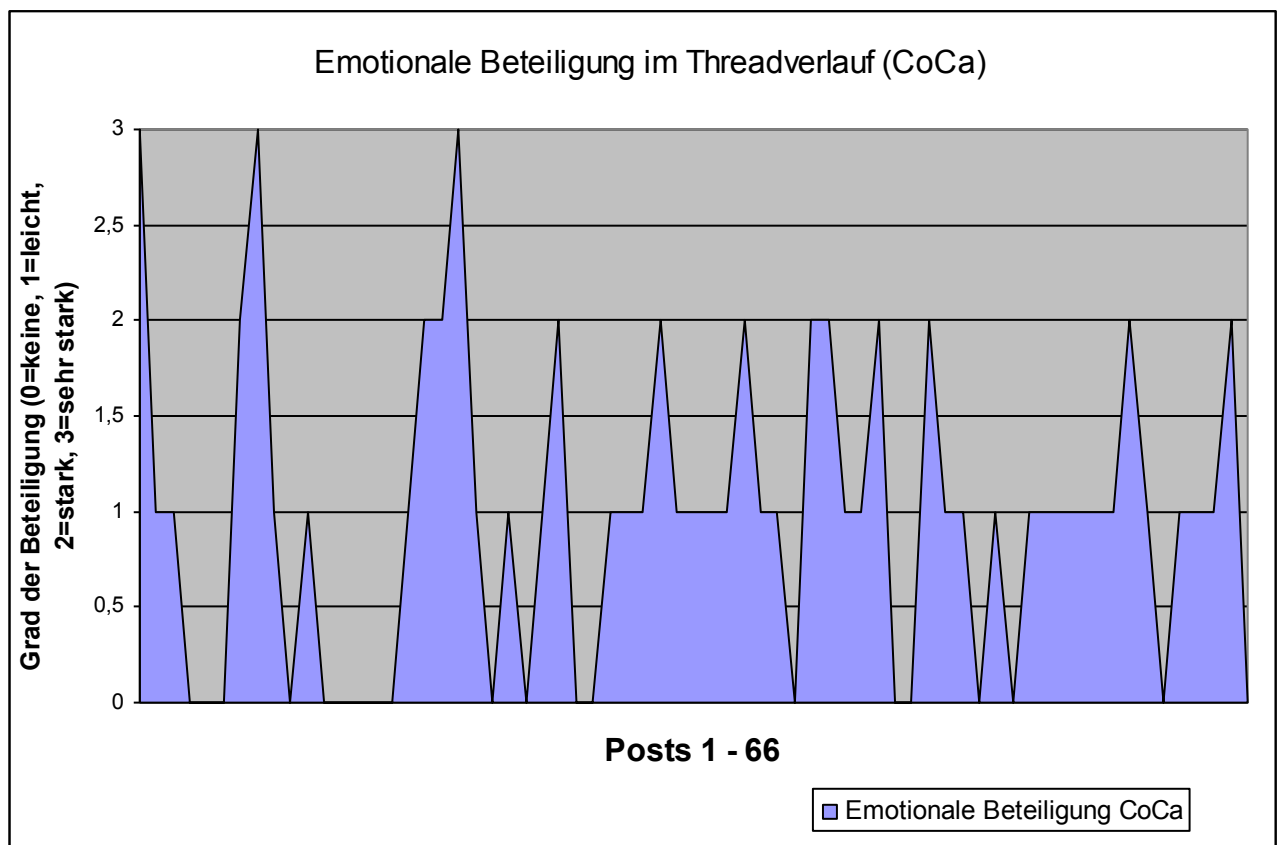


Abb. 18: Verlauf der emotionalen Beteiligung im CoCa-Forum

Neben den Spitzen mit sehr starker emotionaler Beteiligung sind auch einige Spitzen mit starker Beteiligung zu erkennen. Es kommt dagegen selten vor, dass keine emotionale Beteiligung vorliegt.

7.4.1.2 Bewertung und Kodierung der Emotionalen Beteiligung (am CoCa-Beispiel)

Die Bewertungskriterien für Emotionale Beteiligung wurden in Kapitel 6.3.4 vorgestellt (Kohäsion, gestörte Responsivität, mangelnde Kooperativität, Imperative, drastische Lexik, Übertreibungen, Allquantoren, Großbuchstaben als erhöhte Lautstärke, Großbuchstaben und/oder Buchstabenwiederholungen als Mittel der Intonation, Ausrufezeichen, Satzzeichenwiederholung zur Betonung der Aussage, manuelle Umbrüche, Emoticons, Inflektive, Abkürzungen, direkte Ansprache von Emotionen). Jedes dieser Kriterien ist immer im Kontext zu bewerten, d.h. es muss geprüft werden, ob sprachliches Verhalten tatsächlich Emotionalität ausdrückt. So muss drastische Lexik z.B. nicht unbedingt Wut bedeuten, sondern kann - je nach Kontext - auch scherzhaft gemeint sein oder die Funktion haben, auf die Originalität des Interaktanten zu verweisen. Deshalb ist es schwierig, eine Formel aufzustellen, in der absolut festgelegt wird, welchen Grad die emotionale Beteiligung hat, nachdem Ausrufezeichen, Emoticons etc. ausgezählt worden sind. Vielmehr muss der Kontext der Äußerungen, in denen die oben genannten Kriterien gefunden werden, einfließen, aber auch die Länge der Äußerung: Enthält ein Post nur fünf kurze Sätze, dann entfalten vier Umbrüche eine ganz andere Wirkung als bei einem langen Post.

Die Relativität der emotionalen Beteiligung bedeutet auch, dass sie innerhalb eines Threads gewichtet werden muss und die Posts nicht isoliert betrachtet werden können. Zudem muss die Intention, die mit den einzelnen Posts verfolgt wird und die Frage, an wen diese gerichtet ist, mit einbezogen werden. Bennos Eingangspost etwa enthält sehr viele der Emotionalitätskriterien und es gibt - nicht zuletzt vor dem Hintergrund des gesamten Threads - keinen Grund zur Annahme, dass sein Schimpfwortgebrauch ironisch gemeint ist, die Häufung von Ausrufezeichen und Umbrüchen nicht der Verleihung von Nachdruck dienen soll oder die Verwendung von Großbuchstaben ein Problem mit der Feststelltaste darstellt. Da dieser Post in

seiner Emotionalität und in der Länge, in der die Emotionalität gezeigt wird, innerhalb des Threads nur noch einmal in Post #20 erreicht wird, haben beide eine Einordnung in die höchstmögliche Kategorie der emotionalen Involviertheit erhalten. Damit ist die "Marke" gesetzt, anhand der sich - vor allem, wenn man die Posts entgegensetzt, in denen sich keine emotionale Beteiligung nachweisen lässt - die anderen Posts einordnen lassen.

Es geht bei der Kodierung der Emotionalitätskennzeichen in Threads also darum, die Kriterien in den einzelnen Posts "auszuzählen", um sich damit in einem ersten Schritt ein grobes Bild machen zu können. Andererseits müssen die Posts vor dem gesamten Thread betrachtet werden, so dass in einem zweiten Schritt geprüft werden kann, inwiefern die gefundenen Kriterien tatsächlich Anzeiger für Emotionalität sind. Beide Schritte greifen stark ineinander, eine klare Reihenfolge im Zuordnungsverfahren kann nicht festgelegt werden.

7.4.2 „Sauberkeit der Galley“ (Cabin-Thread)

2.a) Power-related Talk (Cabin-Thread)

Ebenso wie beim Beispiel aus dem CoCa-Forum wurden beim Thread aus dem Kabinen-Forum die kontrollbeanspruchenden Handlungen dahingehend betrachtet, ob sie erfolgreich waren oder ob sie sich nicht durchsetzen konnten. Auch in diesem Thread gibt es Sprachhandlungen, die nicht mit Kontrolle in Zusammenhang stehen und kontrollbeanspruchende Handlungen, die nicht in die Bewertung mit einfließen können, weil auf sie keine Reaktion erfolgt. In diesen Fällen ist es ebenfalls wie im CoCa-Thread so, dass die User sich nicht mehr an der Diskussion beteiligen.

In Abbildung 19 werden zunächst alle kontrollbeanspruchenden Handlungen im Thread gegenübergestellt – differenziert nach deren Durchsetzung, den kontrollbeanspruchenden Handlungen, auf die keine Reaktion erfolgte und denen, die nicht mit Kontrolle relatiert sind:

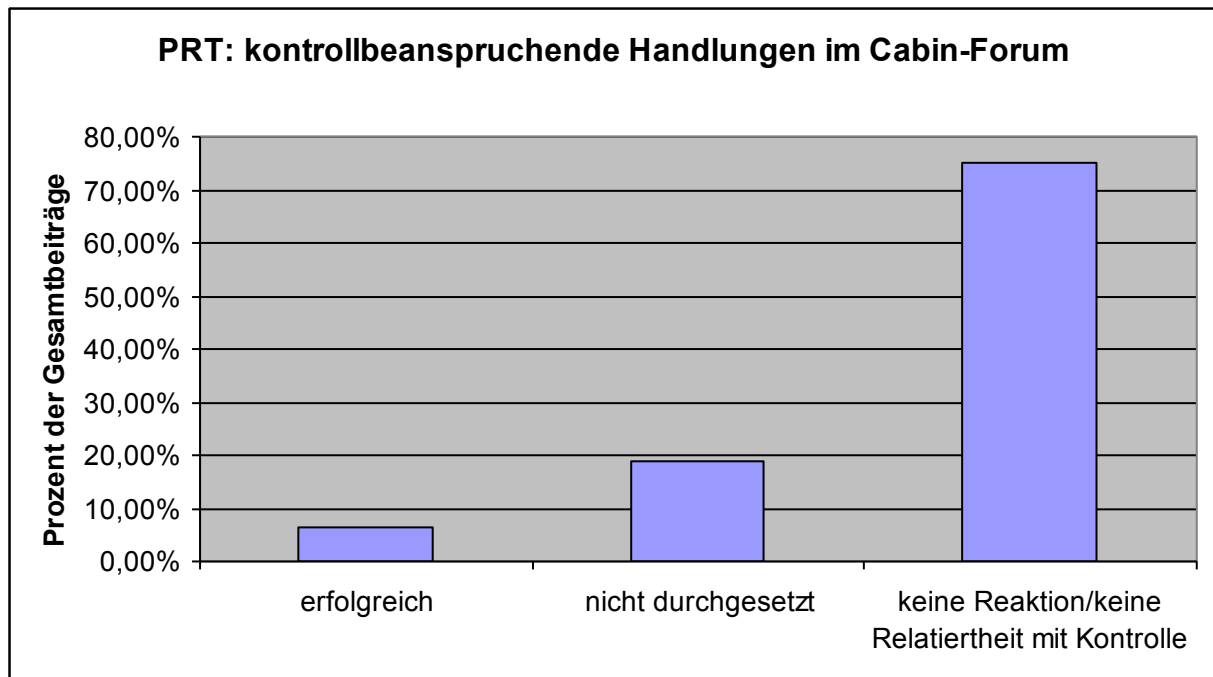


Abb. 19: Kontrollbeanspruchende Handlungen im CoCa-Forum

In Abbildung 20 werden nur die kontrollbeanspruchenden Handlungen abgebildet, auf die auch eine Reaktion erfolgt ist. Dabei werden erfolgreiche Handlungen mit denen verglichen, die nicht durchgesetzt werden konnten:

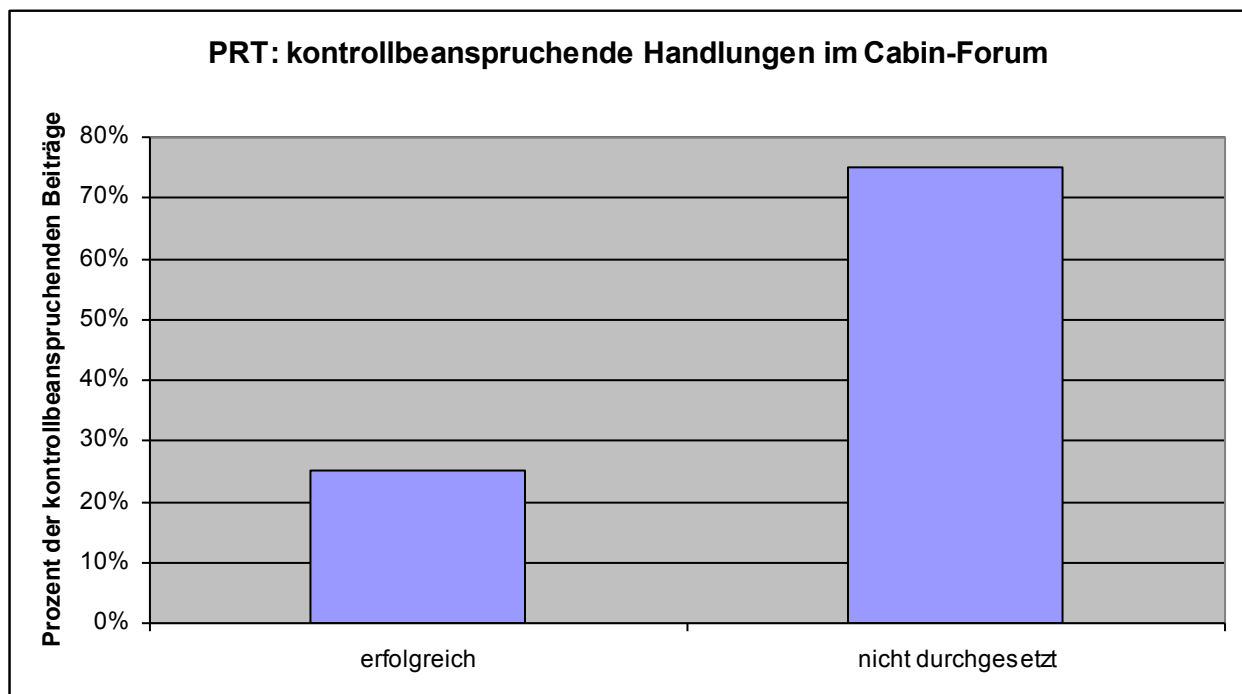


Abb. 20: Kontrollbeanspruchende Handlungen

Die Handlungen, die nicht mit Kontrolle relatiert sind oder auf die keine Reaktion erfolgte, wurden nicht mit einbezogen.

Auch in diesem Beispiel ist es der Fall, dass die Mehrzahl der kontrollbeanspruchenden Handlungen nicht durchgesetzt werden kann (75%). Erfolgreich sind lediglich 25% der kontrollbeanspruchenden Handlungen.

2.b) Emotionale Beteiligung (Cabin-Thread)

Die Einordnung der emotionalen Beteiligung im Cabin-Thread lässt sich in der folgenden Tabelle nachvollziehen:

Post	Anzeichen für emotionale Beteiligung	Grad	Wert
1	Ausrufezeichen, Umgangssprache, viele Umbrüche, Großschreibung zur Betonung	Stark	2
2	wertende Lexik, Umgangssprache, Ausrufezeichen	Leicht	1
3	Großschreibung zur Betonung, starke Wiederholung von Satzzeichen, viele Umbrüche	Stark	2
4		Keine	0
5	Großschreibung zur Betonung, Wiederholung von Satzzeichen	Leicht	1
6	Ironisierung	Leicht	1
7	Ironisierung	Leicht	1
8		Keine	0
9	Ausrufezeichen	Leicht	1
10	Umgangssprache	Leicht	1
11	Ironisierung, Umgangssprache	Leicht	1
12	Wiederholung von Satzzeichen, Ironisierung, wertende Lexik	Leicht	1
13	Wiederholung von Satzzeichen, wertende Lexik, Ellipsen	Stark	2
14		Keine	0
15		Keine	0
16	Ironisierung	Leicht	1

Abb. 21: Der Grad emotionaler Beteiligung im Beispiel CabinCrew-Forum

Den Verlauf der emotionalen Beteiligung im Beispiel „Sauberkeit der Galleys“ verdeutlicht Abbildung 21. Es gibt in diesem Thread keine sehr starke emotionale Beteiligung (3), die anderen Werte 2, 1 und 0 sind alle vertreten. Da weniger User als am CoCa-Thread beteiligt sind und der Thread insgesamt viel weniger Beiträge enthält als der Thread im CoCa-Forum, wirkt die graphische Darstellung bedeutend

ruhiger. Die Gegenüberstellung in Kapitel 8.2.2 wird zeigen, ob dies tatsächlich der Fall ist.

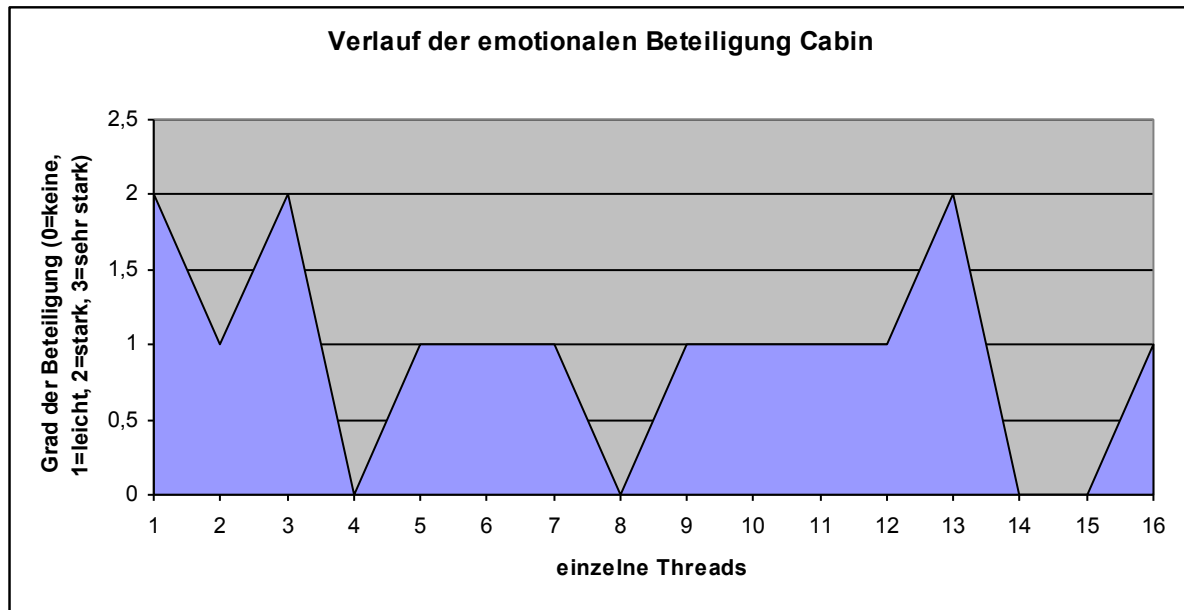


Abb. 22: Verlauf der emotionalen Beteiligung am Beispiel CabinCrew-Forum

Damit deutet sich auch in Abbildung 22 auf graphischem Wege an, was bereits in der formalen Analyse in den Kapiteln 7.1.1 und 7.1.2 angesprochen wurde: Der Beispiel-Thread aus dem CoCa-Forum weist viel mehr Beteiligung auf als der Thread aus dem CabinCrew-Forum. Letzterer ist dafür länger aktiv, sprich, das Thema interessiert die (zahlenmäßig vergleichsweise wenigen) User über einen längeren Zeitraum als die Themen im CoCa-Beispiel.

8. Dissensbearbeitung in Forenkommunikation

8.1 Ergebnis in Bezug auf die informelle Kommunikation im Unternehmen

Die Kommunikation in den Mitarbeiterforen ist asynchron, teil-öffentlich, dauerhaft, freiwillig, vernetzt, spontan und interaktiv. Bei den untersuchten Beispiel-Threads handelt es sich mit Brünner (2000) um kooperationsbezogene, informelle, eigenständige Kommunikationsvorgänge, die sowohl über sachlich-technische als auch über hierarchisch-ökonomische Bestandteile verfügen. Beide Threads enthalten Beiträge, die in Niederlassungen der Firma (an den FBTs) oder extern, also über CRA verfasst wurden. Die Grenzen zwischen formeller Mitarbeiterkommunikation seitens des Unternehmens aber auch der berufsbezogenen und informellen Kommunikation von Mitarbeitern untereinander sind nicht auf die Tätigkeit oder die Zeit am Firmensitz beschränkt, vielmehr erstrecken sich diese Kommunikationsvorgänge, Smartphone oder Internetrechner vorausgesetzt, virtuell praktisch an jeden Ort und sind auch zeitlich potentiell nicht begrenzt.

Die Interaktanten nehmen klare Rollen ein, was durchaus eine stilbildende Wirkung beispielsweise in Bezug auf die verwendete Professionslexik hat. Anhand der Analyse informeller Forenkommunikation ist deutlich geworden, dass die allgemeine Vertrautheit unter den Teilnehmern im Unternehmen recht hoch ist, was einerseits eine starke Themenfixierung und eine relativ hohe Kooperativität bewirkt. Andererseits lässt sich durch diese Vertrautheit der kollegial-legere Ton in den Beispiel-Threads erklären, der mit Scherzen und thematischen Abweichungen in den privaten Bereich einhergeht. Gleichzeitig wird der professionelle Rahmen nicht ausgeblendet, so dass sich umgangssprachliche Formulierungen auch dann finden, wenn sie mit der Unternehmenskultur bzw. mit der Subkultur innerhalb des Unternehmens in Zusammenhang stehen oder an die Tätigkeit der einzelnen Mitarbeiter gebunden sind.

Dieser Befund darf auch als positives Ergebnis von andauernden Bestrebungen von Luftfahrtbundesamt und Unternehmen gewertet werden, mittels verbindlicher sog. „CRM-Seminare“ zu einer produktiven Fehler- und

Sicherheitskultur beizutragen. Direkter und (z.B. im Notfall) nicht von hierarchischen Barrieren behinderter offener Kommunikation zwischen Kabinen- und Cockpitmitarbeitern soll so der Vorzug gegenüber zögerlicher, zurückhaltender und stark Hierarchie-geprägter Kommunikation gegeben werden. Neben diesen internbetrieblichen Schulungs- und Teambuildingaktivitäten ist für den konkreten Fall der Intranetforen die interaktionale Nivellierung hierarchischer Unterschiede in textbasierter Online-Kommunikation (Batinic 1999) ursächlich für die festgestellte hohe Vertrautheit untereinander – auch über Hierarchieebenen hinweg.

8.2 Dissens und Hierarchie

8.2.1 Akteure und ihre Rollen in hierarchisch heterogenen und homogenen Gruppen

Die hierarchische Stellung der User spielt im hierarchisch heterogenen Beispiel CoCa insofern eine Rolle, als sie erstens mehrfach thematisiert wird. Zweitens geht sie dort mit Eigenschaftszuschreibungen und der Formulierung von Erwartungen an das Verhalten anderer User aufgrund ihrer Stellung einher. Dazu gehört nicht nur die Auffassung, dass hierarchisch höher gestellte Kollegen sich wie Vorbilder zu verhalten haben, sondern auch die Forderung eines beteiligten Kapitäns an die Kabinenkollegen, dem Cockpit gegenüber respektvolleres Verhalten an den Tag zu legen. Auch die Betonung seines Ranges unter den Pursern, die ein User (PU2) vornimmt, ist hier interessant. Vergleichbare Verfahren der Selbstdarstellung lassen sich im hierarchisch homogenen Kabinen-Beispiel nicht feststellen. Im CabinCrew-Thread wird die Hierarchie gar nicht thematisiert. Die Kategorisierungen und Eigenschaftszuschreibungen, die auch in diesem Beispiel vorgenommen werden, finden lediglich im Kontext des Konflikts statt. Die berufliche Stellung ist zwar auch in dieser Diskussion von Bedeutung, aber nicht im Sinne von Kategorisierungen, sondern zur Darstellung des persönlichen wie beruflichen Selbstverständnisses.

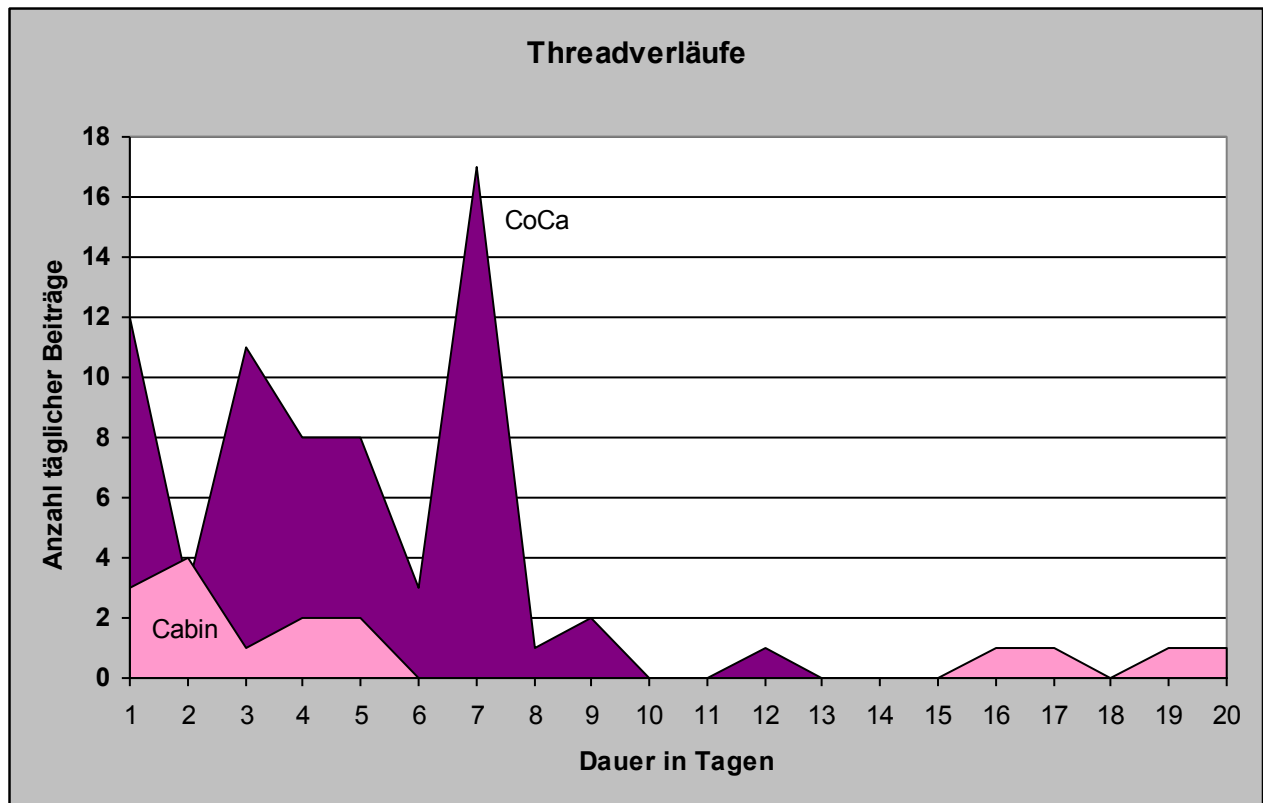


Abb. 23: Threadverläufe: Dauer der beiden Beispiel-Threads und Beteiligung

Abbildung 23 bestätigt auf graphischem Wege und durch Gegenüberstellung, was in den Kapiteln 7.1 und 7.4 bereits angeklungen ist: Der Beispiel-Thread aus dem CoCa-Forum weist deutlich mehr emotionale Beteiligung auf als der Thread aus dem CabinCrew-Forum. Letzterer ist dafür länger aktiv, sprich, das Thema interessiert die (zahlenmäßig vergleichsweise wenigen) User über einen längeren Zeitraum als die Themen im CoCa-Beispiel. Das hierarchisch homogene Beispiel ist neben hoher Kooperativität auch von einer starken Themenfixierung gekennzeichnet. Dafür gibt es im hierarchisch heterogenen Beispiel mehr interaktives Verhalten. Die dortige Kommunikation ist deutlich apraktisch allerdings mit konkreten Verweisen auf Tätigkeitsprofile, berufliche Stellung und die Unternehmenstopik. Die Kommunikation im homogenen CabinCrew-Thread ist thematisch dagegen durchgängig stark an die Tätigkeit der User gebunden. Schließlich steht keiner der beteiligten funktionalen Gruppen von Akteuren, Flugbegleiter und Flugzeugführer, tätigkeitsbegleitend ein eigener Büroarbeitsplatz zur Verfügung. Aufgrund der Asynchronität von Kommunikationsvollzug und Tätigkeitsausübung sind alle Forendiskussionen daher zum heutigen Zeitpunkt als apraktisch einzustufen. Aktuelle Bestrebungen, die immer

häufiger an Bord verfügbare Internetverbindung den Rollenträgern an Bord über sog. *Mobile Devices* zugänglich zu machen, könnten diesen Zustand jedoch hin zu einer empraktischen informellen Kommunikation verändern.

8.2.2 Unterschiedliche sprachliche Gestaltung von Dissenssequenzen hierarchisch heterogener und homogener Foren

Zunächst soll verglichen werden, inwiefern sich kontrollbeanspruchende Sprachhandlungen in den beiden Beispielen durchsetzen konnten und welche Unterschiede sich in Hinblick auf die Hierarchie feststellen lassen, dann wird die emotionale Beteiligung im Vergleich betrachtet und die Verwendung sprachlicher Mittel kontrastiv ausgewertet. Die folgende Abbildung erlaubt eine graphische Gegenüberstellung. Hier wurden solche Handlungen, die keine Relatiertheit zu Kontrolle aufweisen oder die keine Reaktion erhielten, nicht miteinbezogen.

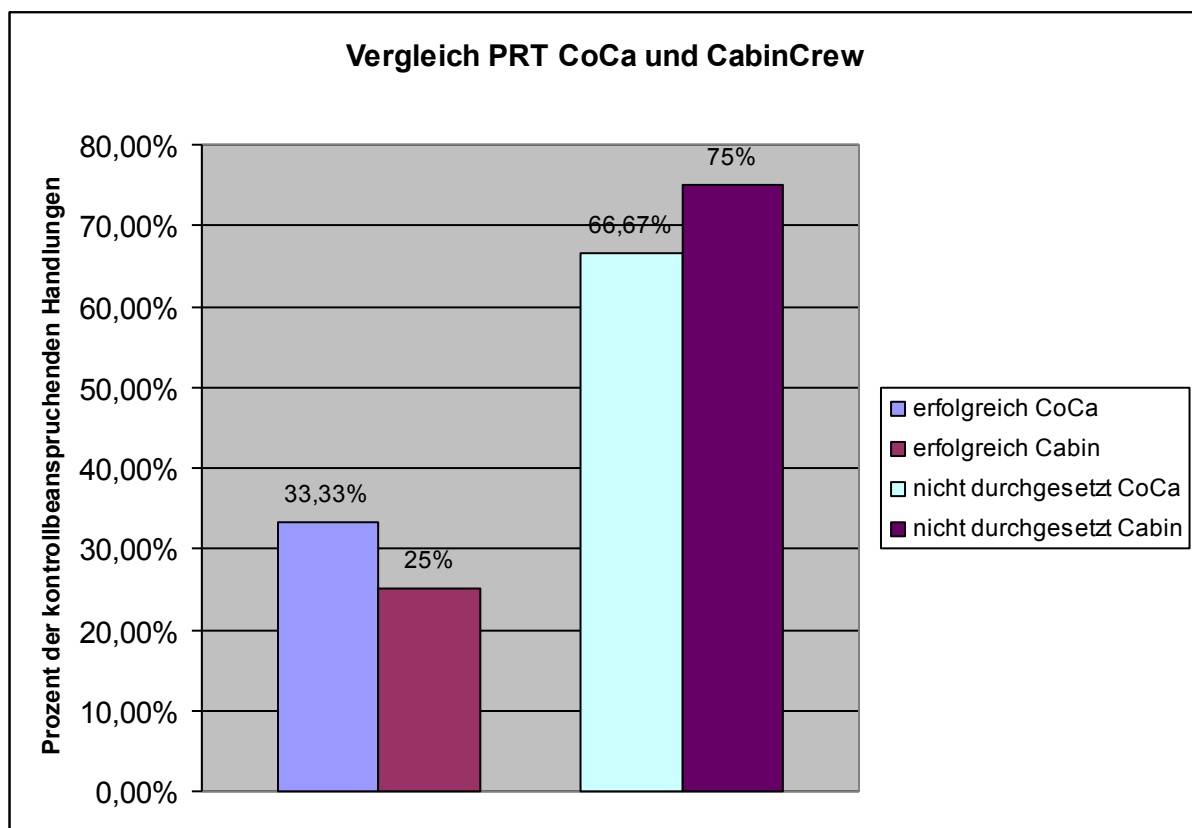


Abb. 24: Vergleich PRT CoCa und CabinCrew

Diese Gegenüberstellung verdeutlicht, dass sich die Durchsetzung kontrollbeanspruchender Handlungen unabhängig von der Hierarchie als schwierig gestaltet. In beiden Beispiel-Threads konnte die Kontrollbeanspruchung –

unabhängig von der Unterscheidung nach Berufs- und Statusgruppen – in überwiegender Zahl nicht durchgesetzt werden (im CoCa: 66,67%; im CabinCrew: 75%). Dies ist maßgeblich auf die mangelnde erneute produktive Teilnahme der Akteure am Thread zurückzuführen - ein Kennzeichen offener Foren. Durchschnittlich verfasste beispielsweise jeder der 44 Autoren des CoCa-Threads „nur“ 1,5 Beiträge.

Der Anteil der kontrollbeanspruchenden Handlungen im CabinCrew-Beispiel liegt bei 56,25% und fällt damit geringer aus als der Anteil der kontrollbeanspruchenden Handlungen im CoCa-Beispiel (68,18%). Stellt man die unterschiedliche Intensität des jeweils vorgebrachten Anliegens in Rechnung und bezieht die jeweilige soziale Dynamik der Teilnehmerkonstellation mit ein, fällt dieser Abstand eher noch zu gering aus.

Betrachtet man diesen Wert nach hierarchischer Stellung, also reduziert auf das CoCa-Forum, dann kann man feststellen, dass lediglich 13 der kontrollbeanspruchenden Handlungen (28,89%) von Cockpit-Mitarbeitern stammen, während 33 mal (71,11%) Kabinen-Mitarbeiter Kontrolle beanspruchen. Möglicherweise bildet sich hierin das Zahlenverhältnis von am Thread beteiligten Cockpit- und Kabinenmitarbeitern ab, ca. eins zu drei. Akteure beider Berufs- und Statusgruppen verleihen in Intranetforen bei vergleichbarer Betroffenheit ihren strittigen Anliegen also etwa gleichhäufig durch verbales Dominanzverhalten in Form von kontrollbeanspruchendem Verhalten Ausdruck. Andererseits macht sich hier auch bemerkbar, dass es sich im untersuchten Beispiel nicht um eine tatsächliche Führungsaufgabe handelt, sondern allenfalls um die Bewertung von möglicherweise verfehlter Vorbildfunktion, was den prozentual geringeren Anteil von Beiträgen ohne Relativität mit Kontrolle bei den beteiligten Vorgesetzten erklärt. Bei einer typisch empraktischen *Real-life*-Gesprächssituation wäre im hierarchischen Vergleich, aufgrund ihrer rollenspezifischen Weisungsbefugnis, mutmasslich ein deutlich abweichendes Ergebnis zugunsten der Cockpit-Mitarbeiter zu erwarten.

Im Gegensatz dazu liegt der Anteil der nicht durchgesetzten, also erfolglosen kontrollbeanspruchenden Handlungen bei den Kabinen-Kollegen mit 26% mehr als doppelt so hoch als bei den beteiligten Cockpit-Kollegen 11% (im CoCa-Beispiel, Abb. 16, Kap. 7.4.1). Hierin spiegelt sich Hierarchie in dissidenten Foren deutlich anhand der Kontrollbeanspruchung wider. Gehen nur ca. ein Drittel der

Kontrollbeanspruchungs-versuche von Vorgesetzten aus, sind diese dafür doppelt so häufig erfolgreich in der Durchsetzung!

Hinsichtlich der dominierenden Sprachhandlungen unterscheidet sich das CoCa-Forum am deutlichsten dadurch, dass sozialbezügliche Sprachhandlungen z.B. zum Verhältnis Cockpit und Kabine vorkommen. 20% aller Sprachhandlungen sind entweder expressive oder metakommunikative sozialbezügliche Handlungen. Ansonsten überwiegen Äußerungen zur Sache - informierende als auch appelative Sprachhandlungen zu Sache.

Es ist also eine leichte Korrelation zwischen der Häufigkeit von Kontrollbeanspruchungsversuchen einerseits und sozialbezüglichen Sprachhandlungen andererseits zu verzeichnen. Diese auf pragmatischer Untersuchungsebene festgestellte Besonderheit im Threadvergleich ist auch auf der Ebene der emotionalen Beteiligung in den Beispiel-Threads nachweisbar. Die emotionale Beteiligung wird in Abbildung 25 hinsichtlich Dauer und Intensität verglichen:

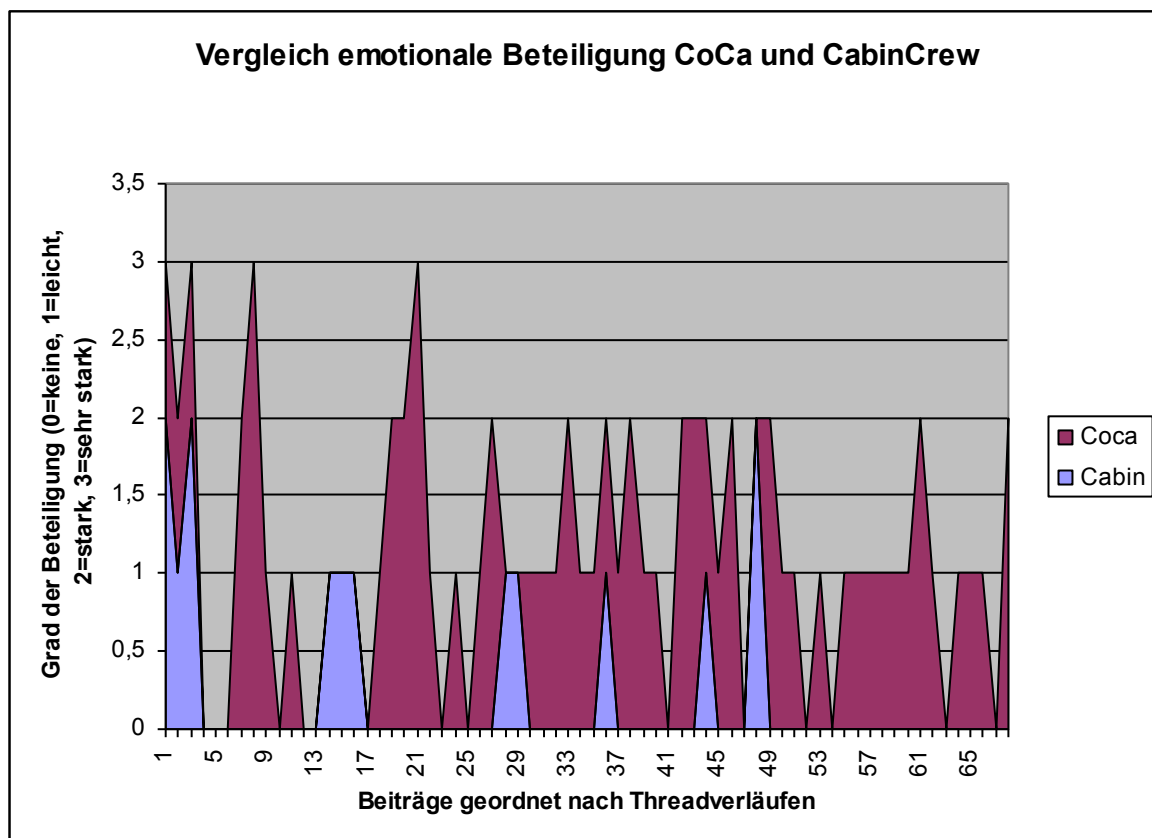


Abb. 25: Vergleich emotionale Beteiligung CoCa und CabinCrew

Dabei zeigt sich, dass die emotionale Beteiligung im hierarchisch heterogenen Beispiel einen deutlich höheren Grad aufweist als die im hierarchisch homogenen Beispiel. Im CabinCrew-Thread wird nie der Grad 3 (sehr starke emotionale Beteiligung) erreicht, nicht einmal ein Fünftel der Beiträge (18,75%) weist Grad 2 (starke emotionale Beteiligung) auf. Dieser Wert ist mit dem der starken emotionalen Beteiligung im CoCa-Thread vergleichbar, der bei 18,18% liegt. Der Anteil aller Beiträge mit emotionaler Beteiligung (Werte 1, 2 und 3) liegt dort bei 50%, im CabinCrew-Thread bei 56,25%.

Da im CoCa-Thread aber sehr starke emotionale Beteiligung feststellbar ist, kann davon gesprochen werden, dass die Diskussion in Hinblick auf die emotionale Beteiligung im Kabinen-Beispiel etwas flacher verläuft. Diese Abweichung ist auf den verfehlten Ton im CoCa-Einstiegsbeitrag zurückzuführen, der eine dramatische Abweichung von Verhaltenserwartungen an berufliche Rollen offenbart und damit zur Thematisierung der Beziehungsebene führt. Diese führt zu einer Explizierung der teilweise offensichtlich vorhandenen und unausgesprochenen Ressentiments innerhalb der hierarchischen Verhältnisse zwischen Kabinen- und Cockpitpersonal. Diese sozialbezügliche Status-Diskussion fesselt emotional gleichzeitig weit mehr Mitarbeiter als der eher phatisch verlaufende Cabin-Dissens. Wie sich die erhöhte soziale Komplexität des hierarchisch gemischten Forums auch in der Wahl der sprachlichen Mittel niederschlägt, zeigt der folgende tabellarische Vergleich.

Sprachliche Mittel und die Häufigkeit ihrer Verwendung			
	CoCa	Cabin	SUMME
Beiträge ohne Emotionalitätsanzeichen	19 (von 66) =28,8%	4 (von 16) = 25%	23 (von 82) = 28%
Ausrufezeichen	22	3	25
Viele manuelle Umbrüche	18	2	20
Ironisierung	11	5	16
Großschreibung zur Betonung	10	3	13
Wertende Lexik	5	3	8

Ellipse,n	5	1	6
Starke Umgangssprache	2	4	6
Wiederholung von Satzzeichen	4	2	6
Emoticon,s	5	0	5
Imperativ,e	5	0	5
Wiederholung von Buchstaben	5	0	5
Drastische Lexik	5	0	5
Scharfe Lexik	5	0	5
Großschreibung als erhöhte Lautstärke	4	0	4
Formale Kohäsion mit anderem Post	2	0	2
Abwertende Lexik	2	0	2
Starke Lexik	1	0	1
Durchgängige Großschreibung als erhöhte Lautstärke	1	0	1
Beschimpfung von Kollegen	1	0	1
Betrugsvorwurf	1	0	1
Übertriebene Behauptung	1	0	1
Anweisungsstil	1	0	1
Unsachlichkeit durch betont wissenschaftl. Ton	1	0	1
Wortwiederholung	1	0	1
Wiederholte Interjektionen	1	0	1
SUMMEN	119	23	142

Abb. 26: Sprachliche Mittel und die Häufigkeit ihrer Verwendung

Fasst man die lexikalischen Variationen zusammen, so liegen im hierarchisch asynchronen Forum emotionsgeladene Lexik mit den Merkmalen häufiger Ausrufezeichen-Gebrauch und im Schreibprozess liegende Umbruch-Häufung (Diktat-Stil) an der Spitze der festgestellten Emotionalitätskennzeichen. Struktur-, Wort- und Zeichenwiederholungen, gepaart mit einer Neigung zu gehäufte

Großschreibung setzen die Liste fort. Im hierarchisch homogenen Cabin-Forum sind die überwiegenden Emotionalitätsmarkierungen Ironisierung sowie eine verstärkte Nutzung von Umgangssprache. Dieser Befund kann eine Erklärung liefern, warum, bei flacherer Emotionalitätskurve, der Cabin-Thread dennoch einen prozentual größeren Anteil von Beiträgen mit Emotionalitätsmarkierungen aufweist.

Eine Anzeige ihrer emotionalen Beteiligung durch Interaktanten in Forengesprächen ist also möglich und analysierbar. Sie wird in den Streitgesprächen unbewusst oder gezielt zur Parteinahme eingesetzt. In hierarchischen Auseinandersetzungen dominieren emotionale Lexik und das sog. „Flooding“ während Ironie und Verwendung von Umgangssprache sich in Dissenten Sequenzen des symmetrischen Threads häufen.

Mitglieder derselben Hierarchiestufe wählen den aus natürlich-sprachlichen informellen Mitarbeitergesprächen bekannten lockeren Umgangston zur Bearbeitung von Dissens. Mitarbeiter in hierarchisch gemischten Situationen weichen in informellen Forengesprächen im Streitfall auf mitunter kreative linguistische Varianten aus. Dieser Mehraufwand scheint mit der potentiell höheren Gefährdung der beruflichen Stellung und der damit einhergehenden Gefahr eines organisationellen Gesichtsverlusts zusammenzuhängen.

Während der Grad der Kooperativität im hierarchisch heterogenen CoCa-Thread schwankt, aber insgesamt nicht sehr hoch ist, ist er im Cabin-Thread aufgrund seiner Kürze und durchgängigen kohäsiven Verwobenheit die meiste Zeit stark ausgeprägt. Gemeinsam ist beiden Beispielen, dass sie keine Konfliktstrategien im Sinne von Gruber (1996) erkennen lassen, wenn auch aus unterschiedlichen Gründen: Im CoCa-Forum kann diffamierendes oder profilstärkendes Verhalten vor allem deshalb nicht als Strategie gewertet werden, weil die User sich häufig nach einem Beitrag nicht noch einmal zu Wort melden. Im Cabin-Beispiel lassen sich Profilierungs- oder Diffamierungsstrategien dagegen tatsächlich nicht feststellen. Hingegen sind Ironisierung und Koalitionsbildung eher nicht-aggressive Konfliktstrategien, die in beiden Beispielen informeller beruflicher Forenkommunikation besonders häufig zum Einsatz kommen.

Dies hängt auch mit den spezifischen Besonderheiten dieser Kommunikationsform zusammen. Berufliche Online-Foren sind nicht anonym,

sondern halb-öffentlich, und die Nachrichten bleiben dauerhaft gespeichert. Ironie ermöglicht den informell interagierenden Kollegen Zugang zu jenem suggestiven Bereich „zwischen den Zeilen“. Darüber hinaus hilft ihr geschickter Gebrauch, neben dem Schutz vor direkten Gegenangriffen, eine Kollision mit den Inhalten der durchaus mehrdeutigen Netiketten zu vermeiden. Insofern hat die zum untersuchten Zeitpunkt vorgefundene Trias an Netiketten stilbildende Wirkung entfaltet. Nutzer der beruflichen Intranetforen versuchen dem Dilemma zwischen locker-forentypischem und betrieblich-formellem Umgangston in den untersuchten Dissenten Sequenzen durch Koalitionsbildung⁶⁴ und Ironiegebrauch zu entgehen.

Im hierarchisch heterogenen wie im hierarchisch homogenen Beispiel divergieren die Perspektiven der User deutlich, in beiden Threads lässt sich bei einigen Usern eine Abschottung der Perspektive erkennen. Bei Usern gleicher Meinung konvergieren die Perspektiven. Insbesondere im CoCa-Beispiel lässt sich erkennen, dass der Verlauf der Diskussion ein nochmaliges Verhandeln der Standpunkte und eine damit einhergehende Annäherung divergenter Perspektiven unmöglich macht weil nur wenige User mehrfach Beiträge posten um ihren Standpunkt zu verdeutlichen. Eine Aushandlung der Positionen bis zur Lösung des Konflikts findet in beiden Beispielen nicht statt. Das heißt, für die gezielte Nutzung zur Bearbeitung strittiger Sachverhalte in der internen Kommunikation eignen sich offene Onlineforen also dann, wenn eine Aushandlung bis zu einem Konsens nicht erforderlich ist. Folgerichtig ist der Einsatz von Onlineforen bisher der vertikalen Mitarbeiterkommunikation vorbehalten, für Top-down-Kommunikation im klassischen Sinn scheinen offene Mitarbeiterforen bisher nicht das geeignete Medium zu sein. Allenfalls stark zugangsbegrenzte Spezialistenforen, sog. Online-Kollaborationstools sind im betrieblichen Einsatz durchaus üblich.

Mitarbeiterforen haben ihre Berechtigung also dort, wo viele Mitarbeiter ohne stationären Arbeitsplatz auf eine zusätzliche Austauschmöglichkeit angewiesen sind. Ob dann thematisch offene Foren angeboten werden, ist ganz offensichtlich auch eine Frage der Firmenkultur (vgl. Kap. 6.1).

⁶⁴ Bei zahlreichen Intranet-Threads ist diese medientypische Spielart einer basisdemokratischen Parteinahme bereits heute zu Onlineabstimmung fortentwickelt und im freien Web z.B. als Gefällt mir/Gefällt mir nicht-Abstimmung oder, wie auf der Bundestags-Petitions-Seite als Zustimmung-„Klick“ durchaus üblich.

Anrede und Stil sind von der hierarchischen Heterogenität der Interaktanten geprägt. Im CoCa-Beispiel geschieht es mehrfach, dass Kollegen gesiezt und mit Nachnamen angeredet werden, während sich im CabinCrew-Thread die Kollegen durchgängig duzen.⁶⁵ Das Siezen im CoCa-Thread wird aber weder gehäuft von Kabinenmitgliedern gegenüber Cockpit-Mitarbeitern noch gehäuft von Cockpit-Mitarbeitern gegenüber Kabinenmitarbeitern eingesetzt. Die vorherrschende Anrede im Beispiel ist vielmehr das Du. Es scheint sich also in der Anrede nicht direkt die Hierarchie abzubilden, sondern vielmehr die Bekanntheit der Kollegen untereinander.

Im hierarchisch heterogenen Beispiel werden Distanz und Ablehnung dem Threadersteller, einem Cockpit-Kollegen, gegenüber überwiegend von Kabinen-Mitarbeitern geäußert und entsprechend sprachlich markiert. Deutliche Zustimmung bis hin zur Verbrüderung erfährt der Threadersteller dagegen mehrheitlich durch Cockpit-Kollegen. Im hierarchisch homogenen Beispiel kann natürlich nicht nach Cockpit oder Kabine unterschieden werden. Dort werden Zustimmung und Ablehnung evtl. aufgrund des fehlenden Opponenten nicht annähernd so heftig geäußert wie im CoCa-Beispiel. Vielmehr findet im Cabin-Beispiel trotz des Konflikts ein verstärktes Spiel mit der Ironie statt.

Die durchgängige hohe Übereinstimmung im sozialen Stil, die sich auch in der Wahl der Schlüsselwörter aus den Bereichen Unternehmenslexik einerseits und Vulgärvokabular andererseits, sowie in der Anrede zeigt, lässt sich für das CoCa-Beispiel nicht durchgängig feststellen. User gleicher Hierarchie im Kabinen-Thread weisen einen ähnlichen sozialen Stil auf, allerdings lassen sich aus folgendem Grund im CoCa-Thread keine grundsätzlichen Divergenzen in den Kommunikationsstilen von hierarchisch unterschiedlich gestellten Kollegen feststellen:

Neben der Koalierung entlang der Hierarchieebene scheinen bei der Dissensaustragung weitere, hierarchieübergreifende und teils stark emotional getriebene Koalitionsbildungen zu existieren, solche muttersprachlicher Herkunft und solche, die auf gemeinsam verbrachte *Layover* im Rahmen von Flugeinsätzen zurückgehen. Für Streitkoalitionen entlang sachlicher rationaler Argumente, wie sie in den Beispielfthreads vereinzelt vergeblich vorgebracht werden, scheint die

⁶⁵ Eine Ausnahme davon bildet der kurze Schlagabtausch zwischen zwei Usern, die im Rahmen des Konflikts zwischenzeitlich auf die Höflichkeitsform umsteigen. Mindestens eine dieser Höflichkeitsformen wird dabei scherzhaft gebraucht.

informelle betriebliche Forenkommunikation nicht der geeignete Ort zu sein, jedenfalls dann nicht, wenn sich, in der Mitarbeiterschaft vorhandene, emotional aufgeladene Dissense, wie hier das Verhältnis von Funktions- oder Statusgruppen zueinander und die sich daraus ergebenden Rollenerwartungen, an banalen Fragen schnell entzünden können.

8.2.3 Erträge für die Untersuchung von Dissensstrategien in Forenkommunikation

Forenkommunikation ist anders als Face-to-face-Kommunikation. Da sich eine große Gruppe von Personen beteiligen kann, was gerade bei kontroversen Themen auch der Fall ist, entsteht eine Vielzahl von interpersonalen Beziehungen, aber ebenfalls eine Vielzahl von Bezügen innerhalb des Threads, gegebenenfalls auch zu anderen Threads und anderen Texten und Textsorten.

Die para- und die nonverbale Ebene sind aus der medial schriftlichen Kommunikation in Foren nicht gänzlich ausgeschlossen, sie werden aber anders kodiert als in Face-to-face-Kommunikation. Unterbrechungen und Überlappungen – zentrale Kennzeichen dissenter Sequenzen in medial mündlicher Kommunikation – können dagegen nicht stattfinden. Der Gesprächsverlauf gestaltet sich auch deshalb anders, weil die Sprecherwechsel nicht organisiert werden müssen und weder die Initiierung noch die Beendigung von Beiträgen oder Themen mit den anderen Interaktanten ausgehandelt werden müssen. Themenwechsel oder die Konzentration auf Teilthemen kann übrigens in der Forenkommunikation nicht ohne Weiteres als thematische Inkohärenz gewertet werden, mit der ein Interaktant ein Ausweichmanöver aus einer für ihn unangenehmen Situation versucht. Auch die Beendigung von Themen oder Threads kann ohne Aushandlung vonstatten gehen: Wenn keiner der User mehr das Bedürfnis hat, noch einen Beitrag zu leisten, sind das Thema oder auch der ganze Thread beendet. Diese Spezifika der Forenkommunikation haben in den hier untersuchten Beispielen dazu geführt, dass Konflikte nicht bis zur Lösung (Kompromiss oder Konsens) ausgehandelt werden.

Bei der Untersuchung von Dissens in Forenkommunikation muss beachtet werden, dass diese in der Öffentlichkeit des jeweiligen Forums ausgetragen werden. Hinzu kommt, dass die Threads gespeichert werden, die Interaktionen sind also auch zu einem späteren Zeitpunkt wieder auffind- und nachvollziehbar. Es ist davon auszugehen, dass die meisten Forenteilnehmer sich dieser Tatsachen bewusst sind und deshalb von schweren Imageverletzungen eher Abstand nehmen als in Face-to-face-Kommunikation, die in einem abgeschlossenen Rahmen mit nur wenigen Beobachtern stattfindet. Diese Vermutung kann vor dem Hintergrund dieser Arbeit, die sich nicht mit Face-to-face-Kommunikation beschäftigt hat, nicht belegt werden.

Sie kann allenfalls durch die Erkenntnisse der *Corporate*- oder *One-crew*-Mentalität bestärkt werden, dem quasi-schicksalhaften Zusammengehörigkeitsgefühl zum einen innerhalb einer Unternehmensgemeinschaft, zum anderen innerhalb einer Flugzeugbesatzung, die sich allen Widrigkeiten und Gefährdungen eines Fluges zum Trotz – auch den sozial-kommunikativen – eben doch zusammenrauft und im eigenen Interesse letztlich zusammenhält.

Beachtet werden muss auch die besondere Kommunikationssituation, die sich aus der räumlichen und zeitlichen Asynchronität der Interaktion ergibt. Diese Situation hat zur Folge, dass keiner der Interaktanten sich verpflichtet fühlen muss, das Ende der Interaktion abzuwarten, bevor er sich anderen Dingen zuwendet. Es ist auch nicht nötig, Gründe dafür anzugeben, wenn man sich vorzeitig aus der Kommunikation entfernen oder einfach nicht wieder zuschalten möchte. Die doch vergleichsweise großen zeitlichen Abstände zwischen den einzelnen Posts mögen der Grund dafür sein, dass Themen als nicht beendet erscheinen oder Dissens nicht aufgelöst wird, wie es in den Beispielen in dieser Arbeit der Fall gewesen zu sein scheint. Positiv gewendet drehen sich die Debatten, nach Darstellung und ironisch-kritischer Kommentierung der Positionen, zunehmend im Kreis und können schließlich, wie im Coca-Beispiel mit der Entschuldigung Bennos, als erledigt gelten.

Vergleichsweise wenige User posten mehrere Beiträge, den meisten scheint es zu genügen, dass sie ihre Meinung kundgetan haben. Sie nutzen auch nicht die Möglichkeit, ihre Meinung gegen Angriffe zu verteidigen. Bei der hier vorgenommenen Untersuchung resultiert dieses User-Verhalten darin, dass Reaktionen bisweilen schwierig zu bemessen oder zu bewerten sind, weil diese schlichtweg ausbleiben – die angesprochenen User nehmen an der Diskussion nicht mehr teil. Dies hat es nicht zuletzt bei der Erhebung des Power-related Talk notwendig gemacht, eine Reihe von kontrollbeanspruchenden Handlungen auszuschließen. Ob sich diese User dann noch passiv beteiligen, indem sie den Thread als *Lurker* weiter verfolgen, ohne jedoch noch Beiträge zu verfassen oder sich in persönlichen E-Mail-Nachrichten mit einzelnen Diskussionsteilnehmern austauschen, kann hier nicht festgestellt werden. Die Tatsache, dass User die (aktive) Interaktion verlassen, bevor eine Themenbearbeitung beendet ist, hat zur Folge, dass ein (wiederholtes) Beharren auf der eigenen Position oder Perspektive nicht sehr häufig auftritt. Für die Bewertung des Kommunikationsinstruments

bedeutet dieser Befund, dass Onlineforen Missstände und Probleme nicht ausreichend strukturiert lösen und beenden, wohl aber erfolgreich aufdecken, dokumentieren und thematisierten helfen.

Hinsichtlich der Dissensstrategien hat die Untersuchung gezeigt, dass diese in der untersuchten Forenkommunikation weniger als bspw. in Grubers (1996) Untersuchung von Dissens in Face-to-face-Gesprächen in offenen Angriffen, Diffamierungs- und Profilierungsversuchen bestehen. Dissensstrategien in themenoffenen Intranetforen äußern sich eher in emotionaler Involviertheit und Kontrollbeanspruchungsversuchen. Auch der verstärkte Gebrauch von Ironie und Koalitionsbildungsprozesse sowie offene Zustimmung und argumentative Stärkung von Meinungsführern sind Kennzeichen Dissens-begleitender Strategien.

Neben den bereits erörterten, weitgehend fehlenden erneuten Wortmeldungen innerhalb der Threads ist für diese Abweichung zum Face-to-face-Gespräch der unterschiedliche Kontext der erhobenen Gesprächsdaten verantwortlich. Gruber (1996), wie auch die vorliegende Abhandlung untersuchen informelle Dissens-Kommunikation. Die vorliegenden Studie hebt sich allerdings in zwei entscheidenden Punkten ab: durch das betriebliche Setting, in dem die Dissensgespräche geführt werden und durch ihre mediatisierte Realisierung in Online-Foren.

Für zukünftige Untersuchungen von Streit und Dissens in Forenkommunikation ist eine Überprüfung dieses Befundes, seine Bestätigung oder seine Konkretisierung anhand weiterer authentischer Online-Korpora wünschenswert. Angesichts des gesellschaftlichen Bedeutungszugewinns der Onlinekommunikation in sozialen Netzwerken wird dies auch als notwendig erachtet.

Eine dezidierte Untersuchung der Zusammenhänge von Emotionalität und Dominanzverhalten in Online-Dissenssequenzen könnte weiterhin das Verständnis für Eskalation und Abarbeitung von Dissens erweitern.

8.2.4 Rückschlüsse auf Macht- und Dominanz-Verhalten in informeller Mitarbeiter-Kommunikation in Unternehmen

Im CoCa-Beispiel findet Zustimmung bis hin zur Verbrüderung häufig durch Kollegen gleicher hierarchischer Stufe statt, während Ablehnung und Widerstand durch Kollegen anderer Hierarchie-Stufe erfolgen. Auffällig hierbei ist, dass im hierarchisch heterogenen Forum mehr Kabinen-Kollegen als Cockpit-Kollegen daran scheitern, kontrollbeanspruchende Handlungen durchzusetzen. Dies bedeutet freilich nicht, dass ausschließlich hierarchisch höhergestellte Kollegen dominieren können. Es ist nicht einmal der Fall, dass dominierendes Verhalten vorrangig von hierarchisch höhergestellten Kollegen ausgeht. Aber es zeigt sich, dass es im Zuge von Konflikten in Mitarbeiterforen zu Gruppenbildung kommt. Dieser Prozess wird durch das Medium gegenüber der realen Situation verstärkt und stellt eine gravierende Neuheit dar, die nicht nur in der Politikwissenschaft (vgl. Arabischer Frühling), sondern auch in der Wirtschaftswissenschaft noch stärker thematisiert werden sollte. So war bisher eine vergleichbare Koalierung von Mitarbeitern invergleichbarer allenfalls punktuell auf betrieblichen Mitarbeiterversammlungen vorstellbar.

Auf formaler und inhaltlicher Seite lässt sich unter Usern gleicher Hierarchiestufe ein gemeinsamer sozialer Stil ausmachen. Dennoch kann nicht gesagt werden, dass die Kommunikationsstile unter hierarchisch unterschiedlichen Kollegen in Abhängigkeit von der Hierarchie divergieren. Die kategoriale hierarchische Distinktion spielt im hierarchisch heterogenen Thread durchaus eine Rolle, während dies im hierarchisch homogenen Thread nicht der Fall ist. Das ist angesichts der Tatsache, dass dort nur eine Hierarchiestufe vertreten ist, kaum verwunderlich. Dort ist vielmehr das gemeinsame Selbstverständnis am Arbeitsplatz von Bedeutung.

Es kann festgestellt werden, dass die Unterschiede in der Hierarchie auch in informeller Forenkommunikation keineswegs unbedeutend sind. Sie dienen der sozialen Einordnung bei der Selbst- und Fremdkategorisierung und werden eingesetzt, um Verhalten zu bewerten und anzumahnen. Im hierarchisch heterogenen Thread lässt sich aber anhand sozialer Stile oder Stilkonvergenzen nicht festmachen, welcher User welcher Hierarchieebene angehört, die Hierarchie schlägt sich auch nicht in der Anrede verlässlich nieder. Daraus kann wiederum

geschlossen werden, dass die Hierarchie in Hinblick auf Sprachstile in der informellen Mitarbeiterkommunikation in den Foren eine untergeordnete Rolle spielt, wohl aber die Gruppenzugehörigkeit (gemeinsame Erfahrung, absolvierte Flüge, muttersprachliche Herkunft, etc.).

Wie diese Arbeit zeigen konnte, dient die Dissensbearbeitung in Intranetforen der Artikulation und damit dem Abbau von vorhandenen Spannungen und Meinungsverschiedenheiten unter den Mitarbeiter- und Statusgruppen. Im vorliegenden Fallbeispiel einer Fluggesellschaft ist die offene Kommunikation im Krisenfall beispielsweise über die bordeigene Telefonanlage existentiell für eine korrekte Informationsübermittlung und die Möglichkeit detaillierter Rückfragen in beide hierarchische Richtungen gegebenenfalls lebensentscheidend.

Auf Basis der oben referierten Erkenntnisse und Analysen kann die Beobachtung von Beutner (2002) bestätigt werden, dass Online-Medien zur Verwischung hierarchischer Unterschiede beitragen. Als Grund wird die fehlende Wirkungsmacht von kommunikativer Korporalität und Proxemik (Habitus, Gestus) sowie Insignien und Artefakte (Uniformen, Statussymbole) ausgemacht. Eine Nivellierung hierarchischer Unterschiede in Online-Kommunikation, wie sie bereits anderweitig postuliert wurde (vgl. auch Batinic 1999), kann für die untersuchten beruflichen Onlineforen bestätigt werden.

Als weitere Ursache wird vermutet, dass die für eine Status-Repräsentation notwendige Wirkungsmacht über den reduzierten alpha-numerischen Text-Code nicht in vergleichbarer Weise wie im face-to-face-Austausch erzielt werden kann. Diesen Befund können auch ein kreativ bereicherter alpha-numerischer Schriftcode und die damit verbundenen variationslinguistischen Versuche, den Wirkungsverlust zu kompensieren, nicht entscheidend ändern.

Gleichzeitig ist Forenkommunikation offensichtlich asynchron und dauerhaft genug, um einerseits heikle Themen konkret und interaktiv zuzulassen und andererseits hitzigen Diskussionen den Überdruck zu nehmen. Damit eignet sich dieses Instrument in besonderem Maße als Ausgleichsmedium nicht nur für die Mitarbeiterkommunikation, sondern, für Gruppen und Gesellschaften, die von starken Interessens- und Zielkonflikten gekennzeichnet sind.

8.3 Ausblick und Perspektiven

In Hinblick auf die in den Forendiskussionen auftretenden Konfliktaustragungen ist in dieser Arbeit die Vermutung geäußert worden, dass sie anders verlaufen als dissente Sequenzen in gesprochener Kommunikation. Als Grund für diese Vermutung wurde angegeben, dass sie durch Personen verhandelt werden, die mit ihrem Klarnamen in der Öffentlichkeit der Mitarbeiterforen auftreten und somit besonderen Rahmenbedingungen unterliegen. Es wurde angemerkt, dass Forenteilnehmer unter der ständigen Beobachtung der anderen Forenteilnehmer agieren. Da die Foren-Threads im Normalfall gespeichert werden, sind sämtliche Beiträge auch noch nach langer Zeit nachvollziehbar. Angesichts der (Teil-)Öffentlichkeit der Kommunikation, der Speicherung der Beiträge und der zeitlichen wie räumlichen Asynchronität der Kommunikation kann angenommen werden, dass Konflikte in Foren flacher verlaufen als in Face-to-face-Kommunikation.

Es wäre also hinsichtlich der Dissenskommunikation interessant, inwieweit sie sich in Foren tatsächlich von der Dissenskommunikation in Face-to-face-Kommunikation unterscheidet und inwiefern sich die User der Beobachtung bewusst sind. Es konnten hier diesbezüglich nur Vermutungen angestellt werden, da sich diese Arbeit allein mit der Dissenskommunikation in Foren auseinandergesetzt hat.

Das Prinzip der (Teil-)Öffentlichkeit der Forenkommunikation gilt auch für die Threads und Beiträge, in denen keine Konflikte verhandelt werden. Im Forschungsüberblick (Kapitel 1.3) ist deutlich geworden, dass die bisherigen linguistischen Arbeiten zur Forenkommunikation und -sprache recht übersichtlich sind, während vergleichsweise viel Forschungsarbeit zur Chat-Kommunikation und zur E-Mail geleistet worden ist. Die Kommunikationssituation im Forum unterscheidet sich aber grundlegend von der in Chats und per E-Mail.

In den Beispielen in dieser Arbeit ging es um die Mitarbeiterkommunikation in offenen, nicht-moderierten Foren innerhalb eines Firmenintranets, bei der die einzelnen Teilnehmer über ihre vollständigen Namen identifizierbar sind. Interessant wäre es, weitere unternehmensinterne, fachspezifische und auch moderierte Foren genauer in den Blick zu nehmen und dabei zu untersuchen, wie beispielsweise Dissensverhalten und sprachliche Besonderheiten dort zum Tragen kommen.

Forenkommunikation, auch beruflich und fachlich orientierte, findet aber auch zwischen Personen statt, die sich nicht kennen (z.B. Branchenforen) und die an einem Forum mit einem selbstgewählten Nickname teilnehmen. Diese Kommunikation erfolgt also (zumindest zunächst) zwischen Personen, die sich gegenseitig nicht identifizieren können. Es mag vorkommen, dass Forenmitglieder sich im Laufe der aktiven Teilnahme besser kennenlernen, auf andere, persönlichere Kommunikationsformen ausweichen und somit die Anonymität zumindest einigen Usern gegenüber ablegen.

Hinzuweisen ist in diesem Zusammenhang auch auf die Möglichkeit, über kurze, weil zeichenbeschränkte persönliche Nachrichten einen Austausch mit anderen Forenmitgliedern herzustellen, der abseits der Forenöffentlichkeit stattfindet, aber an die Teilnahme im Forum gebunden ist. Interessant ist also neben den nach wie vor zu dokumentierenden kommunikativen und sprachlichen Besonderheiten der Forenkommunikation in Hinblick auf diese Foren, in denen sich einander Unbekannte begegnen, wie es dort um die Situation der Öffentlichkeit und des Beobachtetseins bestellt ist und in welcher Weise diese beiden Faktoren eine verhaltensregulierende Wirkung besitzen. Dies ist wiederum interessant für die Dissenskommunikation: Es stellt sich nämlich nicht nur die Frage, inwiefern das Kommunikationsverhalten in (weitgehend) anonymen Foren von dem in nicht anonymen Foren abweicht. Relevant ist auch die Frage, ob und inwiefern das Dissensverhalten Unterschiede aufweist.

Neben der Forenkommunikation hatte diese Arbeit die Mitarbeiterkommunikation innerhalb eines Unternehmens im Blick. Es ist angeklungen, dass die Mitarbeiter des Luftfahrtunternehmens viele Belange, die mit ihrer Arbeit in Zusammenhang stehen, über das Firmenintranet klären und Meinungen zu ihrer Arbeit und zum Unternehmen in den Foren zur Disposition sowie zur Diskussion stellen. In den Mitarbeiter-Foren werden die ausgetauschten Informationen textuell mit den Alltagserfahrungen der User vernetzt, indem die Foren u. a. dafür verwendet werden, spontan über Gemütslagen zu berichten oder die eigene Haltung bzw. auch eigene Erfahrungen darzulegen. Häufig findet Metakommunikation statt, indem etwas das Nichteinhalten der sprachlichen Norm angemahnt wird. Werden Online-Abstimmungen durchgeführt⁶⁶, wird parallel dazu im Forum erstens auf diese Onlineabstimmungen hingewiesen und zweitens kundgetan, dass man den für die

⁶⁶ Diese finden statt, indem abgegebene „Unterstützungsklicks“ gezählt werden.

Abstimmung notwendigen Mausklick getätigt hat, es findet also hier eine textuelle Vernetzung zur Abstimmung statt.

Zusätzlich gibt es im Forum Verweise auf andere schriftliche Bestandteile der Unternehmenskommunikation („Liebe Kollegen, irgendwann dieses Jahr habe ich in einer FlightCrewInfo einen Artikel über ein von Mönchen betreutes Tigerreservat gelesen [...]“), es findet also Intertextualität mit medial schriftlichen Texten außerhalb des Forums statt. Weiter wird zur Realisierung von Einsatz-Tausch-Handlungen ein über mehrere Wechsel des Kommunikationsmittels beschrittenes Verfahren angewandt. Der Handlungstyp „Tauschwunsch“ wird also paradigmatisch unterschiedlich realisiert, schriftlich im dafür vorgesehenen Forum, handschriftlich bei der Einsatzplanung, face-to-face oder telefonisch. Zumindest der erste und der letzte Handlungsschritt erfolgen immer via Intranet.

Somit leistet das Firmenintranet – über die hier behandelten Foren CoCa und CabinCrew hinaus – einen wesentlichen Beitrag zur Selbstverwaltung und -steuerung der Mitarbeiter. Selbststeuerung stellt einen Teil sprachlichen Handelns dar, da der Verlauf von Kommunikation durch die Interaktanten gemeinschaftlich gesteuert wird. Innerhalb der informellen Unternehmenskommunikation kommt der Selbststeuerung die Aufgabe zu, die Mitarbeiter an verschiedenen Belangen des Unternehmens und der Organisation ihrer Tätigkeit zu beteiligen⁶⁷. Dadurch entsteht ein Gewebe aus verschiedenen Beiträgen verschiedener Mitarbeiter zu verschiedenen Themen, so dass sich mehrere Ebenen der Betrachtung vernetzter Strukturen ergeben. Dies betrifft strukturelle, syntagmatische und paradigmatische Verweisstrukturen, die sich zwischen Einzeltexten und Textsorten etablieren (s. Janich 2009).

Für die Threads in der Forenkommunikation bedeutet dies, dass einzelne Texte, die einzelnen Beiträge, mit vorangegangenen und mit folgenden Texten bzw. Beiträgen in Beziehung stehen, so dass die einzelnen Threads jeweils ein Netz von Texten darstellen. In den Texten verbindet sich das Alltags- und Weltwissen der Adressaten mit dem der Rezipienten und mit dem Firmenwissen. Textstrukturen sorgen zudem für die Vernetzung unter den Interaktanten. Es zeigt sich also, dass

⁶⁷ Das betrifft etwa Arbeitspläne, Urlaubsplanung, Arbeitskleidung, Qualifikationen, Austausch zwischen Abteilungen oder auch Versuche, Optimierungen am eigenen Arbeitsplatz anzuregen.

textuelle Vernetzung und die Interaktanten gleichermaßen an der Herstellung von wiederum vernetzten Texten beteiligt sind, ein Zusammenhang, der in Hinblick auf die Forenkommunikation bisher wenig beachtet wurde. Er wird hier mit dem Begriff *Texts-in-interaction* zu fassen versucht (vgl. Kap. 4.3).

Das zieht die Konsequenz nach sich, dass ein neues Beschreibungsmodell diese Lücke schließen muss. Dieses Modell muss die paradigmatische, die syntagmatische und weitere relevante Ebenen zur Abbildung tatsächlicher Kommunikation mit einbeziehen und die wechselseitigen Handlungsfunktionen darstellen, um eine textlinguistische und pragmatische Einordnung von Mitarbeiterforen in der Unternehmenskommunikation zu ermöglichen.

In Hinblick auf die intrinsischen Ziele der Unternehmenskommunikation ist abschließend eine die interne Kommunikation und das Unternehmen insgesamt entlastende Funktion der Dissensbearbeitung in Forenkommunikation zu konstatieren. Forenkommunikation im Intranet ermöglicht die kontrollierte Kanalisierung von Themen und Konflikten. Wirken wenig strukturierte Kommunikationsmittel und -wege im Einzelnen auch scheinbar adversiv und widersprüchlich, bewirkt eine so organisierte glaubwürdige und authentische Themenbe- und abarbeitung einen insgesamt ausgeglicheneren kommunikativen Unternehmenshaushalt. Obwohl dessen Beitrag am Ende eines Geschäftsjahres nicht beziffert und angerechnet wird, ist dieser ausgeglichene Diskurs-Haushalt unzweifelhaft immanenter Teil der Erfolgs- und Leistungsbilanz eines Unternehmens.

Bibliographie

- Adamzik, Kirsten (2001): *Konstrastive Textologie. Untersuchungen zur deutschen und französischen Sprach- und Literaturwissenschaft*. Mit Beiträgen von Roger Gaberell und Gottfried Kolde. Tübingen: Stauffenburg. (= Textsorten. 2).
- Anastasiadis, Mario/Thimm, Caja: Social Media – Wandelprozesse sozialer Kommunikation. In dies. (Hg.): *Social Media. Theorie und Praxis digitaler Sozialität*. Frankfurt am Main: Peter Lang. 9-18.
- Androutsopoulos, Jannis/Runkehl, Jens/Schlobinski, Peter/Siever Torsten (Hg.; 2006): *Neuere Entwicklungen der linguistischen Internetforschung. Zweites internationales Symposium zur gegenwärtigen linguistischen Forschung über computervermittelte Kommunikation*. Universität Hannover, 4.-6. Oktober 2004. Hildesheim: Olms.
- Androutsopoulos, Jannis/Beißwenger, Michael (Hg.; 2008): *Data and Methods in Computer-Mediated Discourse Analysis*. Special Issue of Language@Internet, Volume 5.
<http://www.languageatinternet.de/articles/2008> [Zugriff am 22. März 2010]
- Auer, Peter (1992): Introduction: John Gumperz' Approach to Contextualisation. In Auer, Peter/Di Luzio, Aldo (Hg.): *The Contextualisation of Language*. Amsterdam: John Benjamins, 1-37
- Austin, John L. (1962): *How to do things with words*. Oxford.
- Bales, Robert F./Strodtbeck, Fred L. (1951): Phases in Group Problem Solving. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46, 485-495.
- Baßler, Harald (1996): *Wissenstransfer in intrafachlichen Vermittlungsgesprächen. Eine empirische Untersuchung von Unterweisungen in Lehrwerkstätten für Automobilmechaniker*. Tübingen: Niemeyer.
- Batinic, Bernad (1999): Einführung und Nutzungsmöglichkeiten eines Intranets. In Boos, Margarete/Jonas, Kai J./Sassenberg, Kai (Hg.): *Computervermittelte Kommunikation in Organisationen*. Göttingen: Hogrefe, 165-174.
- Baym, Nancy K. (1995): The Performance of Humor in Computer-Mediated Communication. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 1: 0. doi: 10.1111/j.1083-6101.1995.tb00327.x
- Beaugrande, Robert-Alain de/Dressler, Wolfgang Ulrich (1981): *Einführung in die Textlinguistik*. Tübingen: Niemeyer (= Konzepte der Sprach- und Literaturwissenschaft. 28).
- Beck, Klaus (2006): *Computervermittelte Kommunikation im Internet*. Oldenburg: Oldenburger Wissenschaftsverlag.
- Becker-Mrotzek, Michael/ Meier, Christoph (1999): Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung. In Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (Hg.):

Angewandte Diskursforschung. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Wiesbaden, Opladen: Westdeutscher Verlag, 18-45.

Becker-Mrotzek, Michael (2000): Textsorten des Bereichs Schule. In Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1). Berlin/New York: de Gruyter, 690-701.

Beer, Sonja (2008): *Zwischen den Welten. Zur kommunikativen Konstruktion von Wirklichkeit im Medium Internet – eine linguistische Studie zu "VampireLive"-Rollenspielforen*. Hildesheim et al.: Olms.

Beißwenger, Michael (2000): *Kommunikation in virtuellen Welten: Sprache, Text und Wirklichkeit*. Stuttgart: Ibidem.

Beißwenger, Michael (2007): *Sprachhandlungskoordination in der Chat-Kommunikation*. Berlin/New York: de Gruyter.

Beißwenger, Michael (2010): Chattern unter die Finger geschaut: Formulieren und Revidieren bei der schriftlichen Verbalisierung in synchroner internetbasierter Kommunikation. In Ágel, Vilmos/Hennig, Mathilde (Hg.): *Nähe und Distanz im Kontext variationslinguistischer Forschung*. Berlin, New York: de Gruyter, 247-294.

Bendel, Sylvia (2001): Die interaktive Bearbeitung von Servicefehlern: Problemgespräche und Gesprächsprobleme zwischen Gästen und Angestellten an der Hotelreception. *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 2, 115-140.
<http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2001/ag-bendel.pdf> [Zugriff 19. April 2010]

Bergmann, Jörg R. (1994): Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In Fritz, Gerd/Hundsnurscher, Franz (Hrsg.): *Handbuch der Dialoganalyse*. Tübingen: Niemeyer, 3-16.

Bergmann, Jörg R. (2001): Das Konzept der Konversationsanalyse. In Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin/New York: de Gruyter, 918-926.

Berkel, Karl (1997): Konflikte in Organisationen. In Greif, Siegfried/Holling, Heinz/Nicholson, Nigel (Hg.): *Arbeits- und Organisationspsychologie. Internationales Handbuch in Schlüsselbegriffen*. Weinheim: Psychologie Verlags Union, 109-124.

Birker, Gabriele/Birker, Klaus (1997): *Was ist NLP?: Grundlagen und Begriffe des Neurolinguistischen Programmierens*. Hamburg: Rowohlt.

Bischi, Katrin (2000): Die Mitarbeiterzeitung. Wie Unternehmen sich selbst positiv darstellen. *IDS Medienreport* 1/2000, 2-10.

- Bonacker, Torsten (1997): *Kommunikation zwischen Konsens und Konflikt : Möglichkeiten und Grenzen gesellschaftlicher Rationalität bei Jürgen Habermas und Niklas Luhmann*. Oldenburg: Bis.
- Bradac, James J. (1982): A Rose by Another Name. Attitudinal Consequences of Lexical Variation. Ryan, Ellen B./Giles, Howard (Hg.): *Attitudes Towards Language Variation*. London: Edward Arnold, 99-115.
- Brinker, Klaus (1997): *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in die Grundbegriffe und Methoden*. Berlin: Schmidt (= Grundlagen der Germanistik 29).
- Brinker, Klaus (2000): Textstrukturanalyse. In Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1). Berlin/New York: de Gruyter, 164-175.
- Brinker, Klaus (2001): *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. 5., durchgesehene und ergänzte Auflage. Berlin: Schmidt.
- Brinker, Klaus/Hagemann, Jörg (2001): Themenstruktur und Themenentfaltung in Gesprächen. In Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin/New York: de Gruyter, 1252-1262.
- Brinker, Klaus/Sager, Sven (2001): *Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung*. 3., durchgesehene und ergänzte Aufl. Berlin: Schmidt.
- Bruhn, Manfred (1992): *Integrierte Unternehmenskommunikation*. Stuttgart: Poeschel.
- Brünner, Gisela (1986): Spezifika der Kommunikation in praktisch dominierten Tätigkeitszusammenhängen – am Beispiel von Instruktionen. In Dunaj, B. et al. (Hg.): *Badania języka mówionego w Polsce i w Niemczech (= Untersuchungen zur gesprochenen Sprache in Polen und Deutschland)*. Krakau: UJ, 23-46.
- Brünner, Gisela (1987): *Kommunikation in institutionellen Lehr-Lern-Prozessen. Diskursanalytische Untersuchungen zu Instruktionen in der betrieblichen Ausbildung*. Tübingen: Narr.
- Brünner, Gisela (1992): "Wenn gute Reden sie begleiten, dann fließt die Arbeit munter fort." Zum Verhältnis von Kommunikation und Arbeit in Wirtschaftsunternehmen. In Spillner (Hg.): *Wirtschaft und Sprache. Kongressbeiträge zur 22. Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik (GAL)*. Frankfurt/Main et al.: Lang, 25-42.
- Brünner, Gisela (1993): Mündliche Kommunikation in Fach und Beruf. In Theo Bungarten (Hg.): *Fachsprachentheorie*. Band 2: Konzeptionen und theoretische Richtungen. Tostedt: Attikon, 730-771.

- Brünner, Gisela (1995): Fachtermini in der Ausbildung im Bergbau: Bedingungen und Funktionen ihrer Verwendung im Diskurs. In Ehlich, Konrad/Elmer, Wilhelm/Noltenius, Rainer (Hg.): *Sprache und Literatur an der Ruhr*. Essen: Klartext.
- Brünner, Gisela (1998): Fachkommunikation im Betrieb – am Beispiel der Stadtwerke einer Großstadt. In Hoffmann, Lothar/Halverkämper, Hartmut/Wiegand, Herbert (Hg.): *Fachsprachen – Languages for special purposes. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft*. (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 14.1). Berlin, New York: de Gruyter, 634-648.
- Brünner, Gisela (2000): *Wirtschaftskommunikation. Eine linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen*. Tübingen: Niemeyer.
- Brünner, Gisela (2001): Gespräche in der Wirtschaft. In Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin/New York: de Gruyter, 1526-1539.
- Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard (1983): Kommunikation in Institutionen der beruflichen Ausbildung. *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie (OBST)* 24, 145-167.
- Bühl, Walter (1972): *Konflikt und Konfliktstrategie. Ansätze zu einer soziologischen Konflikttheorie*. Neuwied: Sammlung Luchterhand.
- Burnett, Gary/Buerkle, Harry (2004): Information Exchange in Virtual Communities: A Comparative Study. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 9.
<http://jcmc.indiana.edu/vol9/issue2/burnett.html> [Zugriff am 12. Juli 2010]
- Bußmann, Hadumod (2002): *Lexikon der Sprachwissenschaft*. 3., aktualisierte und erweiterte Auflage. Stuttgart: Kröner.
- Bungarten, Theo (Hg.; 1997): *Aspekte der Unternehmenskultur und Unternehmensidentität in der historischen Wirtschaftslinguistik*. Tostedt: Attikon.
- Burger, Harald (2000): Textsorten in den Massenmedien. In Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1). Berlin/New York: de Gruyter, 614-127.
- Burke, Kenneth (1966): *Language as Symbolic Action. Essays on Life, Literature, and Method*. Los Angeles.
- Collins, Jim C. (2001): *Der Weg zu den Besten. Die sieben Management-Prinzipien für dauerhaften Unternehmenserfolg*. München: Deutsche Verlagsanstalt.
- Coseriu, Eugen (2007): *Textlinguistik. Eine Einführung*. Vierte Auflage. Tübingen: Narr.

- Criens, Rojier/Janich, Nina (Hg.) (2005): *Interne Kommunikation von Unternehmen. Psychologische, kommunikationswissenschaftliche und kulturvergleichende Studien*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Crisand, Ekkehard (1991): *Das Gespräch in der betrieblichen Praxis*. Heidelberg: Sauer.
- Dannerer, Monika (1999a): *Besprechungen im Betrieb. Empirische Analysen und didaktische Perspektiven*. München: iudicum.
- Dannerer, Monika (1999b): Innerbetriebliche Besprechungen als Ort fachlicher Kommunikation. In Wieden, Wilfried/Weiss, Andreas (Hg.): *Internationale Wirtschaftsbeziehungen. Mehrsprachige Kommunikation von Fachwissen*. Göppingen: Kümmerle, 89-100.
- Dannerer, Monika (2002): Allen Ernstes scherzen? Formen und Funktionen von Scherzen und Lachen in innerbetrieblichen Besprechungen. In Becker-Mrotzek und Reinhard Fiehler (Hg.): *Unternehmenskommunikation*. Tübingen: Narr, 89-114.
- Dearnaley, James (2001): *The Wired World. An Introduction to the Theory and Practice of the Information Society*. London: Library Association Publishing.
- Deppermann, Arnulf (1999): *Gespräche analysieren. Eine Einführung in konversationsanalytische Methoden*. Opladen: Leske & Budrich.
- Deppermann, Arnulf/Spranz-Fogasy, Thomas (2001): Aspekte und Merkmale der Gesprächssituation. In Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin, New York: de Gruyter, 1148-1160.
- Dirlinger, Eva Teresa (2005): Rezeption von Online-Nachrichten der internen Kommunikation. Eine Literaturanalyse und empirische Untersuchung eines Online-Magazins im Intranet eines Großkonzerns zur Ermittlung von aufmerksamkeitslenkenden Faktoren. (Diss. TU München).
- Döring, Nicola (2000): Romantische Beziehungen im Netz. In Thimm, Caja (Hg.): *Soziales im Netz. Sprache, Beziehungen und Kommunikationskulturen im Internet*. Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 39-71.
- Döring, Nicola (2001): Belohnungen und Bestrafungen im Netz: Verhaltenskontrolle in Chat-Foren. *Gruppendynamik und Organisationsberatung* 2, 109-143.
- Drew, Paul/Heritage, John (1992): Analyzing Talk at Work: An Introduction. In dies. (Hg.): *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 3-65.
- Drozdz, Lubomir/Seibicke, Wilfried (1973): *Deutsche Fach- und Wirtschaftssprache. Bestandsaufnahme, Theorie, Geschichte*. Wiesbaden: Brandstetter.
- Dürscheid, Christa (2003): Medienkommunikation im Kontinuum von Mündlichkeit und Schriftlichkeit. Theoretische und empirische Probleme. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 38, 37-56.

- Düster, Claudia (1998): Alles startklar für die interne Kommunikation. In Appel, Wolfgang/Düster, Claudia/Jörg, Petra (Hg.): *Strategisches Informationsmanagement: Die Erfolgsfaktoren interne und externe Kommunikation*. Bern et al.: InnoVatio-Verlag, 111-130.
- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1980): Sprache in Institutionen. In Althaus, Hans P./Henne, Helmut/Wiegand, Herbert E.: *Lexikon der germanistischen Linguistik*. 2., vollständig neubearbeitete und erweiterte Auflage. Tübingen: Niemeyer, 338-345.
- Eizinger, Susanne (2004): *Der Einfluss des Intranets auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter hinsichtlich Kommunikation und Information im Unternehmen. Eine exemplarische Untersuchung*. Hamburg: Kovac.
- Engelien, Martin/Meißner, Klaus (2004): *Virtuelle Organisation und neue Medien*. Lohmar: Eul.
- Erickson, Bonnie/Lind, Allan E./Johnson, Bruce C./O'Barr, William M. (1978): Speech style and impression formation in a court setting: The effects of "powerful" and "powerless" speech. *Journal of Experimental Social Psychology*, 14(3), 266-279.
- Fiehler, Reinhard (1980): *Kommunikation und Kooperation*. Berlin: Einhorn.
- Fiehler, Reinhard (1983): Definitionsmacht. Probleme in Instruktionen der betrieblichen Ausbildung. *Sprache, Diskurs und Text. Akten des 17. Linguistischen Kolloquiums Brüssel 1982*. Band 1. Tübingen: Niemeyer, 229-238.
- Fiehler, Reinhard (1993): Spezifika der Kommunikation in Kooperationen. In Schröder, Hartmut (Hg.): *Fachtextpragmatik*. Tübingen: Narr, 343-357.
- Fiehler, Reinhard (1995): Perspektiven und Grenzen der Anwendung von Kommunikationsanalyse. In Fiehler, Reinhard/Dieter Metzger (Hg.): *Untersuchungen zur Kommunikationsstruktur*. Bielefeld: Aisthesis, 119-138.
- Fiehler, Reinhard (2001): Gesprächsanalyse und Kommunikationstraining. In Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin/New York: de Gruyter, 1697-1710.
- Fiehler, Reinhard/Kindt, Walter (1994): Reklamationsgespräche. Schulungsperspektiven auf der Basis von Ergebnissen diskursanalytischer Untersuchungen. In Bartsch, Elmar (Hg.): *Sprechen, Kooperieren in Betrieb und Verwaltung*. München: Reinhardt, 255-269.
- Fiehler, Reinhard/Kindt, Walter/Schnieders, Guido (1999): Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen. In Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walter (Hg.): *Angewandte Diskursforschung. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen*. Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 120-154.
- Fintholt, Tom/Sproull, Lee (1990): Electronic Groups at Work. *Organizational Science*, 1(1), 41-64.
- Firth, John R. (1957): *Papers in Linguistics, 1934-1951*. London: Oxford University Press.

- Fischer, Heinz-Dietrich (Hg.; 1995): *Kommunikationspraktiken internationaler Airlines und Airports. Ansätze – Analysen – Ansprechpartner*. Bochum: Brockmeyer.
- Fiske, John (1987): *Television Culture*. London: Methuen.
- Fix, Ulla (2000): Aspekte der Intertextualität. In Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1). Berlin/New York: de Gruyter, 449-457.
- Flieger, Erhard/Wist, Georg/Fiehler, Reinhard (1992): Kommunikationstrainings im Vertrieb und Diskursanalyse. Erfahrungsbericht über eine Kooperation. In Fiehler, Reinhard/Sucharowski (Hg.): *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 289-337.
- Fluck, Hans-Rüdiger (1985): *Fachsprachen. Einführung und Bibliographie*. München: Fink.
- Flusser, Vilém (1998): *Kommunikologie*. Herausgegeben von Stefan Bollmann. Frankfurt: Fischer.
- Flüs, Corinna (2005): Capacity Planning of Mobile Agent Systems. Designing Efficient Intranet Applications. (Diss. Duisburg-Essen).
- Förster, Ina (2011): Blogs im Unternehmen – Rollen, Regeln, Interaktionen. In Anastasiadis, Mario/Thimm, Caja (Hg.): *Social Media. Theorie und Praxis digitaler Sozialität*. Frankfurt am Main: Peter Lang. 147-166.
- Franck, Dorothea (1984): Stil und Interaktion. In Spillner, Bernd (Hg.): *Methoden der Stilanalyse*. Tübingen: Narr, 121-135.
- Franke, Wilhelm (1986): Taxonomie der Dialogtypen. Eine Skizze. In Hundsnurscher, Fritz und Weigand, Edda (Hg.): *Dialoganalyse. Referate der 1. Arbeitstagung Münster 1986*. Tübingen: Niemeyer, 85-101.
- Fritz, Johannes (2007): Ich tausche, also bin ich. Firmen motivieren Mitarbeiter, sich auf internen Plattformen als Experten zu profilieren. *Süddeutsche Zeitung Primetime*. 15. März 2007, S. 6
- Fuller, Lon (1971): Mediation. Its forms and functions. *Southern California Law Review* 44, 305-339.
- Galtung, Johan (1972): Institutionalisierte Konfliktlösung. Ein theoretisches Paradigma. In Bühl, Walter L. (Hg.): *Konflikt und Konfliktstrategie*. München: Nymphenburger Verlagshandlung, 133-176.
- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Geißner, Hellmut (1992): Gesprächsrhetorik. In Ueding, Gert (Hg.): *Historisches Wörterbuch der Rhetorik*. Band 3. Tübingen: Niemeyer, Spalte 954.
- Giles, Howard/Coupland, Nikolas (1991): *Language. Context and Consequences*. Buckingham: Open University.
- Girnth, Heiko (1996): Texte im politischen Diskurs. Ein Vorschlag zur diskursorientierten Beschreibung von Textsorten. *Muttersprache* 106, 66-80.

- Glasman, Josef (2004): Ressourcenmanagement für Echtzeitverkehre in Intranets. (Diss. Karlsruhe)
- Gloor, Peter A. (1990): *Hypermedia-Anwendungsentwicklung: Eine Einführung mit HyperCard-Beispielen*. Stuttgart: Teubner
- Goffman, Erving (1955): On face-work. An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction. *Psychiatry: Journal of Interpersonal Relations* 18(3), 213-231.
- Goffman, Erving (1959): *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Anchor Books.
- Goffman, Erving (1967): *Interactional Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Garden City, New York: Pantheon.
- Goffman, Erving (1974): *Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience*. New York et al.: Harper & Row
- Goffman, Erving (1979): Footing. *Semiotica* 25, 1-29.
- Goffman, Erving (1981): Strategische Interaktion. München: Hanser.
- Götzfried, Michael (2006): Service-orientierte Anwendungsintegration im Intra- und Internet. (Diss. Passau).
- Gräf, Lorenz (1997): Locker verknüpft im Cyberspace – einige Thesen zur Änderung sozialer Netzwerke durch die Nutzung des Internet. In Gräf, Lorenz/Krajewski, Markus (Hg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/New York: Campus, 99-124.
- Grether, Marc (2003): Marktorientierung durch das Internet. Ein wissensorientierter Ansatz. (Diss. Mannheim)
- Grießhaber, Wilhelm (1998): Die Verwendung von Computer-Fachsprachen in ausgewählten Bereichen der modernen Arbeitswelt. In Hoffmann, Lothar/Kalverkämper, Hartwig/Wiegand, Herbert Ernst (Hg.): *Fachsprachen. Ein internationales Jahrbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft* (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 14.1). Berlin/New York: de Gruyter, 649-660.
- Gruber, Helmut (1996): *Streitgespräche. Zur Pragmatik einer Diskursform*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Gruber, Helmut (2001): Die Struktur von Gesprächssequenzen. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin, New York: de Gruyter, 1226-1240.
- Günthner, Susanne (1993): *Diskursstrategien in der interkulturellen Kommunikation*. Tübingen: Niemeyer.
- Günthner, Susanne (1997): *Stilisierungsverfahren in der Redewiedergabe – Die ‚Überlagerung von Stimmen‘ als Mittel der moralischen Verurteilung in Vorwurfskonstruktionen*. In Selting, Margret/Sandig, Barbara (Hg.): *Sprech- und Gesprächsstile*. Berlin, New York: de Gruyter, 94-122.

- Gülich, Elisabeth (1994): Formulierungsarbeit im Gespräch. In Čmejrková, Světlá; Daneš, František & Havlová, Eva (Hg.): *Writing vs Speaking. Language, Text, Discourse, Communication. Proceedings of the Conference held at the Czech Language Institute of the Academy of Sciences of the Czech Republic, Prague, October 14-16, 1992*. Tübingen: Narr, 77-95.
- Habel, Christopher/Kannegießer, Siegfried/Rickheit, Gerd (Hg.; 1996): *Perspektiven der Kognitiven Linguistik. Modelle und Methoden*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Habermas, Jürgen (1984): *Theorie des kommunikativen Handelns*. Band 1: Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Habermas, Jürgen (1994): *Faktizität und Geltung. Beiträge zur Diskurstheorie des Rechts und des demokratischen Rechtsstaats*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Habermas, Jürgen (1995): *Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des kommunikativen Handelns*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Hagemann, Jörg/Eckardt Rolf (2001): Die Bedeutung der Sprechakttheorie für die Gesprächsforschung. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin, New York: de Gruyter, 885-895.
- Hahne, Anton (1998): *Kommunikation in der Organisation. Grundlagen und Analyse – Ein kritischer Überblick*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Hartung, Wolfdietrich (1996): Wir können darüber ruhig weitersprechen bis mittags wenn wir wollen. Die Bearbeitung von Perspektiven-Divergenzen durch das Ausdrücken von Gereiztheit. In Kallmeyer, Werner (Hg.): *Gesprächsrhetorik: Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess*. (= Studien zur deutschen Sprache 4). Tübingen: Narr, 119-190.
- Hartung, Wolfdietrich (2000): Kommunikationsorientierte und handlungstheoretisch ausgerichtete Ansätze. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1). Berlin, New York: de Gruyter, 83-95.
- Hau, Thomas (1997): Stilregeln. Ihre Bedeutung für die Kommunikation per E-Mail. Unveröffentlichte Magisterarbeit (Saarbrücken).
- Härvelid, Frederic (2008): „Wusste gar nicht, dass man schriftlich labern kann.“ *Die Sprache in Deutschschweizer Newsboards zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit*. <http://www.mediensprache.net/networks/networks-51.pdf> [Zugriff am 15. 10. 2010]. In: Networx. Nr. 51. Rev. 2007-09-28.
- Hegner, Ingolf Torsten (2001): Interne Kommunikation dargestellt am Beispiel ausgewählter Medien. Mitarbeitermagazin, Business-TV und Intranet als integrale Bestandteile der internen Kommunikation in der Bayerischen HypoVereinsbank AG. (Diss. München)

- Heinemann, Wolfgang (2000a): Textsorten – Textmuster – Texttyp. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1). Berlin, New York: de Gruyter, 507-523.
- Heinemann, Margot (2000b): Textsorten des Alltags. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1). New York: de Gruyter, 604-613.
- Heinemann, Wolfgang/Viehweger, Dieter (1991): *Textlinguistik. Eine Einführung*. Tübingen: Niemeyer.
- Heiss, Silke F. (2005): Communities of Practice als Wissensmanagementmethode. Eine Analyse der motivationalen Faktoren. In Criens, Rojier/ Janich, Nina (Hg.): *Interne Kommunikation von Unternehmen. Psychologische, kommunikationswissenschaftliche und kulturvergleichende Studien*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, 75-110.
- Heitmann, Caroline (2006): Macht in Besprechungen – eine Untersuchung zur Dominanz. Unveröffentlichte Magisterarbeit (TU Darmstadt). http://www.linglit.tu-darmstadt.de/fileadmin/linglit/sprache/download/dox/heitmann_c.pdf [Zugriff am 03. Mai 2010]
- Helbig, Gerhard (1987): *Geschichte der Sprachwissenschaft seit 1970*. Leipzig: Bibliographisches Institut, Leipzig.
- Heller, Monica (2003): Discourse and Interaction. In Schiffrin, Deborah/Tannen, Deborah/Hamilton, Heidi E. (Hg.): *The Handbook of Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell, 250-264.
- Henne, Helmut/Rehbock, Helmut (2001): *Einführung in die Gesprächsanalyse*. 4. durchgesehene und bibliographisch ergänzte Auflage. Berlin/New York: de Gruyter.
- Hess-Lüttich, Ernest B.W./Wilde, Eva (2003): Der Chat als Textsorte und/oder als Dialogsorte? In Elke Hentschel (Hg.): *particulae collectae. Festschrift für Harald Weydt zum 65. Geburtstag* (= Linguistik online 13.1/2003). http://www.linguistik-online.org/13_01/hessLuettichWilde.html [Zugriff am 13. Mai 2010]
- Hoffmann, Ludger (2000): Thema, Themenentfaltung, Makrostruktur. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1). Berlin, New York: de Gruyter, 344-355.
- Horsman, Sven (2000): Computerkommunikation im Intranet. Aspekte und Interaktionsbedingungen computergestützter Gespräche am Beispiel von CSILE. (Diss. Bielefeld)
- Hindelang, Götz (1994): Sprechakttheoretische Dialoganalyse. In Fritz, Gerd und Hundsnurscher, Franz (Hg.): *Handbuch der Dialoganalyse*. Tübingen: Niemeyer, 95-112.

- Hinnenkamp, Volker (1989): Stil und Stilisierung in der interpretativen Soziolinguistik. In ders. & Margret Seltig (Hg.): *Stil und Stilisierung. Arbeiten zur interpretativen Soziolinguistik*. (=Linguistische Arbeiten 235). Tübingen: Niemeyer, 1-28.
- Holly, Werner (2001): Beziehungsmanagement und Imagearbeit. In Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin, New York: de Gruyter, 1382-1393.
- Holmes, Janet/Stubbe, Maria (2003): *Power and Politeness in the Workplace. A Sociolinguistic Analysis of Talk at Work*. London: Longman.
- Hoppe, Uwe/Kracke, Uwe (1998): Internet und Intranet: Anwendungsperspektiven für Unternehmen. *ZfbF Schmahlenbachs Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung* 50 (4), 390-404.
- Hoos, Sebastian (2002): Wie sagt man es den *Flugbegleitern*. (= Reihe Beiträge zur Wirtschaftskommunikation 22). Tostedt: Attikon.
- Huchler, Norbert/Nicole Dietrich (2007): Soziale Beziehungen im Luftverkehr. In Rehberg, Karl-Siegbert/Dumke, Thomas/Dana Giesecke (Hg.): *Die Natur der Gesellschaft. Verhandlungen des 33. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Kassel 2006*. Frankfurt am Main/New York: Campus, 4655-4663.
- Huchler, Norbert/Nicole Dietrich (2008): Das Briefing als Instrument der Mitarbeiterführung. Zur zunehmenden Bedeutung sozialer Beziehungen in der Arbeit des fliegenden Personals. In Matuschek, Ingo (Hg.): *Luft-Schichten. Arbeit, Organisation und Technik in der kommerziellen Luftfahrt*. Berlin: edition sigma, 119-139.
- Hummerl, Johannes (2005): *Online-Gemeinschaften als Geschäftsmodell. Eine Analyse aus sozio-ökonomischer Perspektive*. Gabler: Wiesbaden.
- Hundsnurscher, Franz (1994): Dialogtypologie. In Fritz, Gerd & Franz Hundsnurscher (Hg.): *Handbuch der Dialoganalyse*. Tübingen: Niemeyer, 203-238.
- Hymes, Dell (1972): Models of the Interaction of Language and Social Life. In Gumperz, John & Hymes, Dell (Hrsg.): *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*. New York, Chicago: Holt, Rinehart and Winston Inc., 35-71.
- Jacob, Christian (2006): Hypertexte aus textlinguistischer Perspektive. (Diss. Trier)
- Jahnke, Isa (2006): *Dynamik sozialer Rollen beim Wissensmanagement. Soziotechnische Anforderungen an Communities und Organisationen*. Düsseldorf: DUV.
- Janich, Nina (1994): Electronic Mail, eine betriebsinterne Kommunikationsform. In *Muttersprache* 104, 248-259.
- Janich, Nina (2002): Von Lust und Leid. Metakommunikation in der E-Mail am Beispiel einer universitären Mittelbau-Initiative. In Ziegler, Arne/Dürscheid, Christa (Hg.): *Kommunikationsform E-Mail* (= Textsorten 7). Tübingen: Stauffenburg, 217-243.

- Janich, Nina (2004): *Die bewusste Entscheidung*. Tübingen: Narr.
- Janich, Nina (2007): Kommunikationsprofile in der Unternehmenskommunikation. Eine interdisziplinäre Forschungsaufgabe. In Reimann, Sandra/Kessel, Katja (Hg.): *Wissenschaften im Kontakt. Kooperationsfelder der Deutschen Sprachwissenschaft*. Tübingen: Narr, 317-330.
- Janich, Nina (2008): Intertextualität und Text(sorten)vernetzung. In dies. (Hg.): *Textlinguistik. 15 Einführungen*. Tübingen: Narr, 177-196.
- Janich, Nina (2009): Zur Analyse von Textsorten-in-Vernetzung. Eine Modelldiskussion an einem Fallbeispiel aus der Unternehmenskommunikation. *LAUD-Paper 734, Essen: LAUD (Series A: General and Theoretical Papers)*.
- Jones, Steve (1997): *Virtual Culture. Identity and Communication in Cybersociety*. London: Thousand Oaks.
- Kaletka, Christoph (2003): *Die Zukunft politischer Internetforen. Eine Delphi-Studie*. (= Medienzukunft heute. Band 9). Münster: LIT.
- Kallmeyer, Werner (1985): Ein Orientierungsversuch im Feld der praktischen Rhetorik. In Grosse, Siegfried/Karl-Heinz Bausch (Hg.): *Praktische Rhetorik. Beiträge zu ihrer Funktion in der Aus- und Fortbildung*. Mannheim: Institut für Deutsche Sprache, 23-50.
- Kallmeyer, Werner (1996): Einleitung. Was ist "Gesprächsrhetorik"? In ders. (Hg.): *Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozeß* (= Studien zur deutschen Sprache 4). Tübingen: Narr, 7-18.
- Kallmeyer, Werner (2000): Sprache und neue Medien – zum Diskussionsstand und zu einigen Schlussfolgerungen. In ders. (Hg.): *Sprache und neue Medien* (= Jahrbuch Institut für deutsche Sprache 1999). Berlin, New York: de Gruyter, 292-315.
- Kallmeyer, Werner/Keim, Inken (1994): Bezeichnungen, Typisierung und soziale Kategorien. Untersucht am Beispiel der Ehe in der Filsbachwelt. In Kallmeyer, Werner (Hg.): *Kommunikation in der Stadt. Teil I: Exemplarische Analysen des Sprachverhaltens in Mannheim*. Berlin: de Gruyter, 318-386.
- Kallmeyer, Werner/Schmitt, Reinhold (1996): Forcieren oder: Die verschärfte Gangart. Zur Analyse von Kooperationsformen im Gespräch. In Kallmeyer, Werner (Hg.) *Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozeß* (= Studien zur deutschen Sprache 4). Tübingen: Narr, 19-118.
- Kallmeyer, Werner/Schütze, Fritz (1976): Konversationsanalyse. *Studium Linguistik* 1, 1-28.
- Kalverkämper, Hartwig (2000): Vorläufer der Textlinguistik: Rhetorik. In Brinker, Klaus (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1) Berlin, New York: de Gruyter, 1-16.
- Kantus, Benedikt (2003): Die Bedeutung der informellen Kommunikation innerhalb einer Organisation zur Effizienzsteigerung. Studienarbeit, FH Osnabrück. München: Grin.

- Kasperski, Bianca (1998): *Verständigung im Netz. Gruppenspezifisches Verhalten in Newsgroups. Magisterarbeit*. <http://www.diplom.de/katalog/arbeit/6775> [Zugriff am 03. Mai 2010]
- Kauss, Uwe (2007): Hier schreibt der Chef persönlich. Immer mehr Unternehmen nutzen Weblogs. *Personal Magazin* 02/2007. 38-41.
- Keim, Inken (1996): Verfahren der Perspektivenabschottung und ihre Auswirkung auf die Dynamik des Argumentierens. In Kallmeyer, Werner (Hg.): *Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess*. Tübingen: Narr, 191-277.
- Keim, Inken/Schütte, Wilfried (2002): Einleitung. In dies. (Hg.): *Soziale Welten und kommunikative Stile*. Festschrift für Walter Kallmeyer zum 60. Geburtstag. Tübingen: Narr, 9-26.
- Kindt, Walther (2001): Argumentationsanalyse, ein Stiefkind der Diskursforschung. In Iványi, Zsuzsanna /Kertész, András (Hg.): *Gesprächsforschung: Tendenzen und Perspektiven*. Bern et al.: Peter Lang, 169-183.
- Klein, Josef (2000a): Intertextualität, Geltungsmodus, Texthandlungsmuster. Drei vernachlässigte Kategorien der Textsortenforschung – exemplifiziert an politischen und medialen Textsorten. In Adamzik, Kirsten (Hg.): *Textsorten. Reflexionen und Analysen* (= Textsorten 1). Tübingen: Stauffenburg. 31-44.
- Klein, Josef (2000b): Textsorten im Bereich politischer Institutionen. In Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1). Berlin/New York: de Gruyter, 732-755.
- Klein, Wolfgang (1985): Gesprochene Sprache – geschriebene Sprache. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 59, 9-35.
- Kleinberger Günter, Ulla (2003): *Kommunikation in Betrieben. Wirtschaftslinguistische Aspekte der innerbetrieblichen Kommunikation* (=Zürcher Germanistische Studien 57). Bern: Peter Lang.
- Kleinberger Günther, Ulla (2005): Softcommunication – Relevanz und Strukturiertheit von spontaner innerbetrieblicher Kommunikation. *Sociolinguistica* 19. *Wirtschaft und Sprache*, 73-81.
- Kleinberger Günther, Ulla (2008): Softcommunication – spontane innerbetriebliche Kommunikation außerhalb vorgegebener Strukturen. In Menz, Florian/Müller, Andreas (Hg.): *Organisationskommunikation. Grundlagen und Analysen der sprachlichen Inszenierung von Organisation* (= Managementkonzepte 34). München/Meiring: Reiner Hampp, 225-242.
- Kleinberger Günter, Ulla/Wyss, Eva Lia (1996): E-Mail-Briefe – eine neue Textsorte zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit. In Hess-Lüttich, Ernest W.B./Holly, Werner/Püschel, Ulrich (Hg.): *Textstrukturen im Medienwandel* (= Angewandte Linguistik Band 29). Frankfurt am Main: Lang, 61-86.
- Klöfer, Franz (1996): *Mitarbeiterkommunikation 1996. Auf der Grundlage einer Erhebung bei Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern*. Mainz.

- Klöfer, Franz/Nies, Ulrich (2001): *Erfolgreich durch interne Kommunikation. Mitarbeiter besser informieren, motivieren, aktivieren*. 2. überarbeitete und erweiterte Auflage. Neuwied, Kriftel: Luchterhand.
- Knape, Joachim/Schick, Hagen/Hoos, Sebastian/Rieder, Claus (2001): *Managementrhetorik*. In Ueding, Gert (Hg.): *Historisches Wörterbuch der Rhetorik*. Band 5. Tübingen: Niemeyer, Spalte 843-872.
- Knoblauch, Hubert (1996): Einleitung: Kommunikative Lebenswelten und die Ethnographie einer ‚geschwätzigen Gesellschaft‘. In ders. (Hg.): *Kommunikative Lebenswelten: zur Ethnographie einer ‚geschwätzigen Gesellschaft‘*. Konstanz: UvK, 7-27.
- Koch, Peter/Oesterreicher, Wulf (1985): Sprache der Nähe – Sprache der Distanz. Mündlichkeit und Schriftlichkeit im Spannungsfeld von Sprachtheorie und Sprachgeschichte. *Romanistisches Jahrbuch* 36, 15-43.
- Koch, Peter/Oestereicher, Wulf (1994): Schriftlichkeit und Sprache. In Günther, Hartmut/Ludwig, Otto (Hg.): *Schrift und Schriftlichkeit. Ein interdisziplinäres Handbuch internationaler Forschung*. 1. Halbband (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 10.1). Berlin/New York: de Gruyter, 586-604.
- Königswieser, Roswita (1987): Konflikt-handhabung. In Kieser, Alfred/Reber, Gerhardt/Wunderer, Rolf (Hg.): *Handwörterbuch der Führung*. Stuttgart: Poeschel.
- Kotthoff, Helga (1989): Stilunterschiede in argumentativen Gesprächen. Oder: Zum Geselligkeitswert von Dissens. In Hinnenkamp, Volker/Selting, Margret: *Stil und Stilisierung. Arbeiten zur interpretativen Soziolinguistik*. (= Linguistische Arbeiten Band 235). Tübingen: Niemeyer, 187-202.
- Krämer, Sibylle (2000): Über den Zusammenhang zwischen Medien, Sprache und Kulturtechniken. In Kallmeyer, Werner (Hg.): *Sprache und neue Medien* (= Jahrbuch Institut für deutsche Sprache 1999). Berlin, New York: de Gruyter, 31-56.
- Labov, William (1971): Das Studium der Sprache im sozialen Kontext. In Klein, Wolfgang/Wunderlich, Dieter (Hg.): *Aspekte der Soziolinguistik*. Frankfurt: Athenäum, 111-195.
- Leifeld, Ulrich (2002): *“But they don’t know my view”: Interkulturelle Kommunikationskonflikte thailändischer und deutscher Flugbegleiter am Arbeitsplatz*. Münster: LIT.
- Lenz, Friedrich (1993): Ansätze zur Analyse mündlicher Fachkommunikation. In Bungarten, Theo (Hg.): *Fachsprachentheorie*. Band 2. Tostedt: Attikon, 341-367.
- Levinson, Stephan C. (1988): Putting Linguistics on a Proper Footing. Explorations in Goffman’s Concept of Participation. In Drew, Paul/Wooton, Anthony (Hg.): *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order*. Cambridge: Northeastern University Press, 161-227.
- Lind, Allan E./O’Barr, William M. (1979): The Social Significance of Speech in the Courtroom. In Giles, Howard/St. Clair, Robert W. (Hg.): *Language and Social Psychology*. Oxford: Blackwell, 66-87.

- Linke, Angelika/Nussbaumer, Markus/Paul R. Portmann (2004): *Studienbuch Linguistik*. (Reihe Germanistische Linguistik 121), 5. erweiterte Aufl. (1. Aufl. 1991, seit der 2. Aufl. ergänzt um ein Kapitel „Phonetik und Phonologie“ von Urs Willi), Tübingen: Niemeyer.
- Lucius-Hoene, Gabriele/Deppermann, Arnulf (2004): Narrative Identität und Positionierung. *Gesprächsforschung. Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 5, 166-183.
- Luginbühl, Martin (2003): Streiten im Chat. *Linguistik online* 15 (3), 69-87. http://www.linguistik-online.com/15_03/luginbuehl.pdf [Zugriff am 25. Mai 2010]
- Luhmann, Niklas (1996): *Die Realität der Massenmedien*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Mabry, Edward A. (1998): Frames and Flames: The Structures of Argumentative Messages on the Net. In Sudweeks, Fay/McLaughlin, Margaret L./Rafaeli, Sheizaf (Hg.): *Network and Netplay. Virtual Groups on the Internet*. Menlo Park: Ca. AAAI Press, The MIT Press, 13-26.
- Maiworm (2003): Zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit: Eine linguistische Analyse französischsprachiger Chats. (Diss. Düsseldorf)
- Marterer, Julia Johanna (2006): Sprache und Neue Medien. Analyse des Sprachgebrauchs in den Kommunikationsformen E-Mail und Chat. (Diss. Giessen)
- Mast, Claudia (2002): *Unternehmenskommunikation – ein Leitfaden*. Stuttgart: Lucius und Lucius.
- Mead, George Herbert (1934/68): *Geist, Identität und Gesellschaft aus der Sicht des Sozialbehaviorismus*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Meier, Philip (2002): *Interne Kommunikation im Unternehmen. Von der Hauszeitung bis zum Intranet*. Zürich: Orell Füssli.
- Menz, Florian (2000): *Selbst- und Fremdorganisation im Diskurs. Interne Kommunikation in Wirtschaftsunternehmen*. Wiesbaden: Deutscher Universitäts Verlag.
- Menz, Florian (2002): Selbst- und Fremdorganisation als Erklärungsmodell. Zur Komplexität von Unternehmenskommunikation. In Becker-Mrotzek, Michael/Fiehler, Reinhard (Hg.): *Unternehmenskommunikation*, 231-252.
- Merten, Klaus (1999): *Einführung in die Kommunikationswissenschaft*. Band 1: Grundlagen der Kommunikationswissenschaft. Münster: LIT.
- Mohr, Niko (1997): *Kommunikation und organisatorischer Wandel. Ein Ansatz für ein effektives Kommunikationsmanagement im Veränderungsprozess*. Wiesbaden: Gabler.
- Moshtag Khorasani, Manouchehr (2009): *The Development of Controversies. From the Early Modern Period to Online Discussion Forums*. Bern et al.: Lang.
- Motsch, Wolfgang (2000): Handlungsstrukturen von Texten. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1). Berlin, New York: de Gruyter, 414-421.

- Motsch, Wolfgang/Viehweiger, Dieter (1991): Illokutionsstruktur als Komponente einer modularen Textanalyse. *Germanistische Linguistik* 106/107, 107-132.
- Müller, Andreas P. (1997): „Reden ist Chefsache“. *Linguistische Studien zu sprachlichen Formen sozialer Kontrolle in betrieblichen Arbeitsbesprechungen* (= Studien zur deutschen Sprache 6). Tübingen: Narr.
- Müller, Andreas P. (2002): Interaktionsregeln in innerbetrieblichen Welten. In Keim, Inken/Schütte, Wilfried (Hg.): *Soziale Welten und kommunikative Stile*. Festschrift für Walter Kallmeyer zum 60. Geburtstag. Tübingen, Narr: 85-112.
- Müller, Andreas P. (2006): *Sprache und Arbeit. Aspekte einer Ethnographie der Unternehmenskommunikation* (= Reihe Forum für Fachsprachen Forschung 71). Tübingen: Verlag.
- Noll, Nathalie (1996): *Gestaltungsperspektiven interner Kommunikation*. Wiesbaden: Gabler.
- Nothdurft, Werner (Hg.) (1995): *Streit schlichten. Gesprächsanalytische Untersuchungen zu institutionellen Formen konsensueller Konfliktregelung* (= Schriften des Instituts für Deutsche Sprache Bd. 5.1). Berlin, New York: de Gruyter.
- Nothdurft, Werner (1996): *Schlüsselwörter*. Zur rhetorischen Herstellung von Wirklichkeit. In Kallmeyer, Werner (Hg.): *Gesprächsrhetorik : Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess*. Tübingen: Narr, 351-418.
- Nothdurft, Werner (Hg.) (1997): *Konfliktstoff. Gesprächsanalyse der Konfliktbearbeitung in Schlichtungsgesprächen* (= Schriften des Instituts für Deutsche Sprache Band 5.2). Berlin: de Gruyter.
- Nothdurft, Werner (2002): Die poetische Dimension alltäglichen Streits. In Keim, Inken; Schütte, Wilfried (Hg.): *Soziale Welten und kommunikative Stile*. Festschrift für Werner Kallmeyer zum 60. Geburtstag. Tübingen: Narr, 473-498.
- Paul, Ingwer (2001): Interaktionsforschung/Sozialpsychologie und ihre Bedeutung für die Gesprächsanalyse. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin, New York: de Gruyter, 903-907.
- Perlot, Floh (2008): *Deliberative Demokratie und Internetforen – nur eine virtuelle Diskussion?* Baden-Baden: Nomos Verlag.
- Peter, Herbert (1973): Historischer Überblick über die Wirtschaftslinguistik. *Bulletin der Internationalen Vereinigung Sprache und Wirtschaft* 1, 11-20.
- Picht, Heribert (1998): Wirtschaftslinguistik: ein historischer „Überblick“. In Hoffmann, Lothar/Kalverkämper, Hartwig/Wiegand, Herbert Ernst (Hg.): *Fachsprachen. Ein internationales Jahrbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft*. 1. Halbband (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 14.1). Berlin/New York: de Gruyter, 336-341.

- Pientka, Monika (2005): Über die Gestaltung schulischer Netzwerke unter besonderer Berücksichtigung von Datenschutz und Datensicherheit auf Basis einer quantitativen Befragung an Schulen. (Diss. Wuppertal)
- Polanyi, Michael (1966): *The Tacit Dimension*. London: Peter Smith.
- Pothmann, Achim (1997): *Diskursanalyse von Verkaufsgesprächen*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Prass, Solveig (2002): *Suizid-Foren im World Wide Web: eine neue Kultgefahr*. Jena: IKS Garamond.
- Quasthoff, Uta M. (1997): Kommunikative Normen im Entstehen: Beobachtungen zu Kontextdualisierungsprozessen in elektronischer Kommunikation. In Weingarten, Rüdiger (Hg.). *Sprachwandel durch Computer*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 23-50.
- Reiner, Michael (2005): *Intranetbasierte Gruppendiskussionen. Entwicklung eines theoretisch-methodologisch fundierten Konzepts einer Methode zur prozessorientierten Evaluation von Studium und Lehre an deutschen Hochschulen*. (Diss. Oldenburg)
- Reitemeier, Ulrich (2002): Rezension zu: Marcel Schilling, Reden und Spielen. Die Kommunikation zwischen Trainern und Spielern im gehobenen Amateurfußball. Tübingen: Gunter Narr 2001. *Gesprächsforschung. Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*, 3/2002, 119-131. <http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2002/rz-reitemeier.pdf> [Zugriff am 06. Juni 2010]
- Rickheit, Gert/Schade, Ulrich (2000): Kohärenz und Kohäsion. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1). Berlin/New York: de Gruyter, 275-282.
- Runkehl, Jens/Schlobinski, Peter (2000): *Sprache und Kommunikation im Internet. Überblick und Analysen*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Runkehl, Jens/Schlobinski, Peter/Siever, Torsten (1998): Sprache und Kommunikation im Internet. *Muttersprache* 2/98, 97-109.
- Rüggenberg, Sabine (2007): „So nah und doch so fern“. *Soziale Präsenz und Vertrauen in der computervermittelten Kommunikation*. (Diss. Köln)
- Sacks, Harvey (1992): *Lectures on Conversation*. Herausgegeben von Gail Jefferson. Oxford: Blackwell, 2 Bände.
- Sacks, Harvey/Schegloff, Emanuel A. & Gail Jefferson (1974): A Simplest Systematics for the Organisation of Turn-taking for Conversation. *Language* 50, 696-735.
- Sager, Sven F. (2000): Hypertext und Hypermedia. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1). Berlin/New York: de Gruyter, 587-603.
- Sager, Sven F. (2001): Gesprächssorte – Gesprächstyp – Gesprächsmuster – Gesprächsakt. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und*

- Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin, New York: de Gruyter, 1464-1471.
- Schank, Gerd (1987): Linguistische Konfliktanalyse. Ein Beitrag der Gesprächsanalyse. In ders. und Johannes Schwitalla (Hg.): *Konflikte in Gesprächen* (=Tübinger Beiträge zur Linguistik Bd. 296). Tübingen: Gunter Narr Verlag. 18-98.
- Schank, Gerd/Schwitalla, Johannes (1987): Einführung. In dies. (Hg.): *Konflikte in Gesprächen* (= Tübinger Beiträge zur Linguistik 296). Tübingen: Gunter Narr Verlag. 10-17.
- Schilling, Marcel (2001): *Reden und Spielen. Die Kommunikation zwischen Trainern und Spielern im gehobenen Amateurfußball*. Tübingen: Narr.
- Schlobinski, Peter (2001): *knuddel – zurueckknuddel – dich ganzdollknuddel*. Inflektive und Inflektivkonstruktionen im Deutschen. *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 29(2), 192-218.
- Schlobinski, Peter (2006): Die Bedeutung digitalisierter Kommunikation für Sprach- und Kommunikationsgemeinschaften. In ders. (Hg.): *Von *hdl* bis *cul8r* – Sprache und Kommunikation in den Neuen Medien*. Mannheim: Dudenverlag, 9-25.
- Schlobinski, Peter (2008): Sprache und computervermittelte Kommunikation. *Estudios Filológico Alemanes. Revista del Grupo de Investigación Filológico Alemana*, 15, 65-77.
- Schlobinski, Peter/Torsten Siever (Hg.) (2005): *Sprachliche und textuelle Aspekte in deutschen Weblogs. Sprachliche und textuelle Aspekte in Weblogs. Ein internationales Projekt*. Hannover (= Networx 46).
- Schmitt, Reinhold (2002): Hierarchie in Arbeitsgruppen als stilbildender Akt. In Keim, Inken/Schütte, Wilfried (Hg.): *Soziale Welten und kommunikative Stile*. Festschrift für Walter Kallmeyer zum 60. Geburtstag. Tübingen: Narr, 113-136.
- Schmitt, Reinhold/Heidtmann, Daniela (2002): Die interaktive Konstitution von Hierarchie in Arbeitsgruppen. In: Becker-Mrotzek, Michael & Fiehler, Reinhardt (Hg.): *Unternehmenskommunikation*. Tübingen (= Forum für Fachsprachen-Forschung, 58). 179-208.
- Schmitz, Ulrich (1995): Neue Medien und Gegenwartssprache. Lagebericht und Problemskizze. *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie (OBST)* 50, 7-51.
- Schmitz, Ulrich (2004): *Sprache in den modernen Medien. Einführung in Tatsachen und Theorien, Themen und Thesen*. Berlin: Schmidt.
- Schneider, Ursula L. (1996): Management in der wissensbasierten Unternehmung. Das Wissensnetz in und zwischen Unternehmen knüpfen. In dies. (Hg.): *Wissensmanagement. Die Aktivierung des intellektuellen Kapitals*. Frankfurt/Main: FAZ-Verlag, 13-48.
- Schnupp, Peter (1992): *Hypertext* (= Handbuch der Informatik 10.1). München: Oldenbourg.
- Schuegraf, Martina/Meier, Stephan (2005): Chat- und Forenanalyse. In Mikos, Lothar/Wegener, Claudia (Hg.): *Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch*. Stuttgart: UTB, 425-433.

- Schulte, Olaf A. (2003): Blick zurück nach vorn: Das ‚eye contact dilemma‘ und andere Problemfelder der Videokonferenzforschung. In Döring, Jana/Schmitz, Walter H./Schulte, Olaf A. (Hg.): *Connecting Perspectives. Videokonferenz: Beiträge zu ihrer Erforschung und Anwendung*. Aachen: Shaker, 43-55.
- Schütte, Wilfried (2000): Sprache und Kommunikationsformen in Newsgroups und Mailinglisten. In Kallmeyer, Werner (Hg.): *Sprache und neue Medien* (= Jahrbuch Institut für deutsche Sprache 1999). Berlin, New York: de Gruyter, 142-178.
- Schütte, Wilfried (2001): *"Thanks for letting me rant off topic". Formen der Kommunikationsregulierung in professionell genutzten Mailinglisten*. Workshop des Projekts „sprache@web“: „Sprache und Kommunikation im Internet“. Universität Hannover, 17.11.2001.
<http://www.mediensprache.net/de/aktionen/2001/workshop/downloads/schuette/schuette.pdf> [Zugriff am 01. Juni 2010]
- Schütte, Wilfried (2002): Normen und Leitvorstellungen im Internet: Wie Teilnehmer/-innen in Newsgroups und Mailinglisten den angemessenen Stil aushandeln. In Keim, Inken/Schütte, Wilfried (Hg.): *Soziale Welten und kommunikative Stile*. Festschrift für Walter Kallmeyer zum 60. Geburtstag. Tübingen: Narr, 339-362.
- Schwarze, Cordula (2007): Der Topos der Zeit als argumentative Ressource in Konfliktgesprächen. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 8(1), Art. 16.
<http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-07/07-1-16-d.htm> [Zugriff am 13. Juni 2010].
- Schwitalla, Johannes (1987): Sprachliche Mittel der Konfliktreduzierung in Streitgesprächen. In Schank, Gerd/ Schwitalla, Johannes (Hg.): *Konflikte in Gesprächen* (=Tübinger Beiträge zur Linguistik Bd. 296). Tübingen: Narr, 99-238.
- Schwitalla, Johannes (1993): Über einige Weisen des gemeinsamen Sprechens. Ein Beitrag zur Theorie der Beteiligungsrollen im Gespräch. *Zeitschrift für Sprachwissenschaft* 11(1), 68-98
- Schwitalla, Johannes (1995): Namen in Gesprächen. In Eichler, Ernst/Hilty, Gerold/Löffler, Heinrich/Steger, Hugo/Zgusta, Ladislav (Hg.): *Namenforschung*. Berlin, New York: de Gruyter, 1. Teilband, 498-504.
- Schwitalla, Johannes (1996): Beziehungsdynamik. Kategorien für die Beschreibung der Beziehungsgestaltung sowie der Selbst- und Fremddarstellung in einem Streit- und Schlichtungsgespräch. In Kallmeyer, Werner (Hg.): *Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess* (= Studien zur deutschen Sprache 4). Tübingen: Narr, 279-350.
- Schwitalla, Johannes (2001a): Gesprochene-Sprache-Forschung und ihre Entwicklung zu einer Gesprächsanalyse. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin, New York: de Gruyter, 885-903.

- Schwitalla, Johannes (2001b): Konflikte und Verfahren ihrer Bewältigung. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin, New York: de Gruyter, 1374-1382.
- Schwitalla, Johannes (2002): Kohäsion statt Kohärenz. Bedeutungsverschiebungen nach dem Sprecherwechsel – vornehmlich in Streitgesprächen. In Deppermann, Arnulf/Spranz-Fogasy, Thomas (Hg.): *be-deuten: Wie Bedeutung im Gespräch entsteht* (= Stauffenburg Linguistik 27). Tübingen: Stauffenburg, 106-118
- Searle, John (1969): *Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Selting, Margret (2000): Argumente für die Entwicklung einer Interaktionalen Linguistik. *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*. 1/2000, 76-95.
- Shea, Virginia (1994): *Netiquette*. San Francisco: Albion.
- Siever, Torsten (2006): Sprachökonomie in den ‚Neuen Medien‘. In Schlobinski, Peter (Hg.). *Von »hdl« bis »cul8r«*. *Sprache und Kommunikation in den neuen Medien*. Mannheim: Dudenverlag, 71-88.
- Siever, Torsten/Schlobinski, Peter/Runkehl, Jens (Hg.) (2005): *Websprache.net. Sprache und Kommunikation im Internet*. Berlin et al.: de Gruyter.
- Sitta, Horst (1995): Der Satz. In Drosdowski, Günther; Müller, Wolfgang; Scholze-Stubenrecht, Werner & Matthias Wermke (Hg.): *DUDEN. Die Grammatik*. 5., neu bearbeitete und erweiterte Auflage). Mannheim u.a.: Dudenverlag, 590-843.
- Smith, Marc A. (1999): Invisible Crouds in Cyberspace – Mapping the Social Structure of the Usenet. In Smith, Marc A./Kollock, Peter (Hg.): *Communities in Cyberspace*. London/New York: Routledge, 195-219.
- Specht, Günter (1997): *Einführung in die Betriebswirtschaftslehre*. 2., überarbeitete und erweiterte Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Spiegel, Carmen (1995): *Streit. Eine linguistische Untersuchung verbaler Interaktionen in alltäglichen Zusammenhängen*. Tübingen: Narr.
- Spiegel, Carmen/Spranz-Fogasy, Thomas (2000): Aufbau und Abfolge von Gesprächsphasen. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin, New York: de Gruyter, 1241-1251.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1986): „widersprechen“. *Zu Form und Funktion eines Aktivitätstyps in Schlichtungsgesprächen. Eine gesprächslinguistische Untersuchung*. Tübingen: Narr.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1997): *Interaktionsprofile. Die Herausbildung individueller Handlungstypik in Gesprächen*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

- Spranz-Fogasy, Thomas (2002): Das letzte Wort. Untersuchungen zum Kontrollhandeln gesellschaftlicher Führungskräfte in Gesprächen. In Keim, Inken und Wilfried Schütte (Hg.): *Soziale Welten und kommunikative Stile* Festschrift für Walter Kallmeyer zum 60. Geburtstag. Tübingen: Narr. 137-159.
- Steger, Hugo (1984): Sprachgeschichte als Geschichte der Textsorten/Texttypen und ihrer kommunikativen Bezugsbereiche. In Besch, Werner/Reichmann, Oskar/Sonderegger, Stefan (Hg.): *Sprachgeschichte. Ein Handbuch zur Geschichte der deutschen Sprache und ihrer Erforschung* (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 2.1). Berlin, New York: de Gruyter, 186-204.
- Stein, Timothy R./Heller, Tamar (1979): An Empirical Analysis of the Correlation between Leadership Status and Participation Rates Reported in the Literature. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(11), 1993-2002, doi: 10.1037/0022-3514.37.11.1993.
- Storrer, Angelika (1999): Kohärenz in Text und Hypertext. In Lobin, Henning (Hg.): *Text im digitalen Medium. Linguistische Aspekte von Textdesign, Texttechnologie und Hypertext Engineering*. Opladen: Verlag, 33-66.
- Storrer, Angelika (2000): Schriftverkehr auf der Datenautobahn. Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation im Internet. In Voß, G. Günter/Holly, Werner/Boehnke, Klaus (Hg.): *Neue Medien im Alltag. Begriffsbestimmungen eines interdisziplinären Forschungsfeldes*. Opladen: Leske + Budrich, S. 153-177.
- Storrer, Angelika (2001): Getippte Gespräche oder dialogische Texte? Zur kommunikationstheoretischen Einordnung der Chat-Kommunikation. In Lehr, Andrea; Kammerer, Matthias; Konerding, Klaus-Peter; Storrer, Angelika; Thimm, Caja; Wolski, Werner (Hg.): *Sprache im Alltag. Beiträge zu neuen Perspektiven in der Linguistik*. Berlin/New York: de Gruyter, 439-466.
- Storrer, Angelika (2007): Chat-Kommunikation in Beruf und Weiterbildung. *Der Deutschunterricht*, 1/2007, 49-61.
- Storrer, Angelika (2009): Rhetorisch-stilistische Eigenschaften der Sprache des Internets. In Fix, Ulla/Gardt, Andreas/Knape, Joachim (Hg.): *Rhetorik und Stilistik. Ein internationales Handbuch historischer und systematischer Forschung*. 2. Teilband (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 31.2). Berlin/New York: de Gruyter, 2211-2226.
- Storrer, Angelika/Waldenberger, Sandra (1998): Zwischen Grice und Knigge. Die Netiketten im Internet. In Strohn, Hans/Sichelschmidt, Lorenz/Hielscher, Martina (Hg.): *Medium Sprache* (= Forum Angewandte Linguistik 34). Frankfurt/Main et al.: Lang, 63-77.
- Stoeber, Marc (2001): Knowledge Management. Methoden, Strukturen und Technologien zur Etablierung eines zielgerichteten und ganzheitlichen Knowledge Management. (Diss. Bochum).
- Streek, Jürgen (1983): Konversationsanalyse. Ein Reparaturversuch. *Zeitschrift für Sprachwissenschaft* 2(1), 71-104.

- Stroebe, Rainer W. (1996): *Kommunikation*. Arbeitshefte Führungspsychologie. Band 5. 5. Auflage. Heidelberg: Saquer.
- Strodtbeck, Fred L. (1954): The Case for the Study of Small Groups. *American Sociological Review*, 19(6), 651-657.
- Sweep, Jofien (2008): Form, Bedeutung und Funktion der Emotionen im Chat. In Foolen, Ad/Gemert, Guillaume van (Hg.): *Deutsch und niederländisch in Sprache und Kultur/Duits en Nederlands in taal en cultuur*. Nijmegen: Tandem Felix, 85-118.
- Tannen, Deborah (1984): *Conversational Style. Analyzing Talk among friends*. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing.
- Techtmeier, Bärbel (1984): *Das Gespräch. Funktionen, Normen und Strukturen*. Berlin: Akademie.
- Thimm, Caja (1990): *Dominanz und Sprache. Zur Beschreibung strategischen Handelns im Alltag*. Wiesbaden: DUV.
- Thimm, Caja (1996): Power-related talk (PRT): Argumentationsstile in einer politischen Debatte. In Klein, Josef/Diekmannshenke, Hans-Joachim (Hg.): *Sprachstrategien und Dialogblockaden. Linguistische und politikwissenschaftliche Studien zur politischen Kommunikation*. Berlin: de Gruyter, 123-148.
- Thimm, Caja (2000): Soziales im Netz: (Neue)Kommunikationskulturen und gelebte Sozialität. In dies. (Hg.): *Soziales im Netz. Sprache, Beziehungen und Kommunikationskulturen im Internet*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 7-16.
- Thimm, Caja/Ehmer, Heidi (2000): "Wie im richtigen Leben": Soziale Identität und sprachliche Kommunikation in einer Newsgroup. In Thimm, Caja (Hg.): *Soziales im Netz. Sprache, Beziehungen und Kommunikationskulturen im Internet*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 226-246.
- Thimm, Caja/Kruse, Lenelis (1991): *Dominanz, Macht und Status als Elemente sprachlicher Interaktion. Ein Literaturbericht*. (Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245 *Sprache und Situation*, Bericht Nr. 39). Heidelberg/Mannheim
- Thimm, Caja/Maier, Stefanie/Kruse, Lenelis (1994): *Statusrelationen in dyadischen Kommunikationssituationen: Zur Rolle von Partnerhypothesen* (Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245 *Sprache und Situation*, Bericht Nr. 41). Heidelberg/Mannheim.
- Thimm, Caja/Rademacher, Ute/Augenstein, Susanne (1994): *"Power-Related Talk (PRT)": Ein Auswertungsmodell* (Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245 *Sprache und Situation*, Bericht Nr. 69). Heidelberg/Mannheim.
- Thimm, Caja/Rademacher, Ute/Kruse, Lenelis (1995): Power-related talk. Control in Verbal Interaction. *Journal of Language and Social Psychology*, 14, 382-407.

- Thim-Mabrey, Christiane (2003): Sprachidentität – Identität durch Sprache. Ein Problemaufriss aus sprachwissenschaftlicher Sicht. In Janich, Nina/Thim-Mabrey, Christiane (Hg.): *Sprachidentität – Identität durch Sprache*. Tübingen: Narr, 1-18.
- Tiedge, Dagmar (1997): *Rezeption von Text und Hypertext – ein Vergleich*. Online unter: http://www.linse.uni-essen.de/esel/pdf/rezeption_hypertexte.pdf. [Zugriff: 03. April 2000]
- Tiittula, Liisa (2001): Formen der Gesprächssteuerung. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin, New York: de Gruyter, 1361-1373.
- Tophinke, Doris (2001): Sprachliches Handeln, Kommunikantenrollen, Beziehungsaspekte. In Haspelmath, Martin/König, Ekkehard/Österreicher, Wulf & Raible, Wolfgang (Hg.): *Sprachtypologie und sprachliche Universalien. Ein internationales Handbuch*. 1 Halbband (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, 20.1). Berlin, New York: de Gruyter, 444-467.
- Vigener, Gerhard (2000): Textsorten des Militärwesens am Beispiel der Dienstvorschrift. In Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1. Halbband: Textlinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.1). Berlin/New York: de Gruyter, 756-761.
- Wackernagel-Jolles, Barbara (1971): *Untersuchungen zur gesprochenen Sprache: Beobachtungen zur Verknüpfung spontanen Sprechens*. Göppingen: Kümmerle.
- Waltert, Jochen (2002): Elektronische Kommunikationsforen als Element des Wissensmanagements – eine Fallstudie bei genossenschaftlichen Filialbanken. (Diss. Konstanz) http://kops.ub.uni-konstanz.de/volltexte/2002/804/pdf/DISS_WALTERT.PDF [Zugriff am 28. April 2010]
- Warnke, Ingo (2002): Text adieu – Diskurs bienvenue? Über Sinn und Zweck einer poststrukturalistischen Entgrenzung des Textbegriffs. In Fix, Ulla/ Adamzik, Kirsten/Antos, Gerd/Klemm, Michael (Hg.): *Brauchen wir einen neuen Textbegriff? Antworten auf eine Preisfrage*. Frankfurt am Main et al.: Lang. (= Forum Angewandte Linguistik 40), 125-141.
- Watzlawick, Paul/Beavin, Janet H./Jackson, Don D. (1969): *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. Bern et al.: Hans Huber.
- Weber, Max (1972/1921): *Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriß einer verstehenden Soziologie*. Tübingen: Mohr.
- Weber, Torsten (1999): Dialogbilder als Element der Mitarbeiterkommunikation. In Payne, Adrian/Rapp, Reinhold (Hg.): *Handbuch Relationship Marketing. Konzeption und erfolgreiche Umsetzung*. München: Vahlen, 293-310.
- Weingarten, Rüdiger (2001): Voraussetzungen und Formen technisch realisierter Kommunikation. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband:

- Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft). Berlin/New York: de Gruyter, 1141-1147.
- Wenger, Etienne (1998): *Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wenger, Etienne/McDermott, Richard/Snyder, William M. (2002): *Cultivating Communities of Practice – A Guide to Managing Knowledge*. Boston: Harvard Business Press.
- Werlen, Ivar (2001): Rituelle Muster in Gesprächen. In Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sven Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 2. Halbband: Gesprächslinguistik (= Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16.2). Berlin/New York: de Gruyter, 1263-1278.
- Wetzstein, Thomas A./Dahm, Hermann/Steinmetz, L./Lentes, Anja/ Schampaul, Stephan/Eckert, Roland (1995): *Datenreisende. Die Kultur der Computernetze*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Wichter, Sigurd (1991): *Zur Computerwortschatz-Ausbreitung in die Gemeinsprache. Elemente der vertikalen Sprachgeschichte einer Sache* (= Germanistische Arbeiten zu Sprache und Kulturgeschichte 17). Frankfurt/Main et al.: Lang.
- Winkel, Sandra (2005): Suizidalität bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen: Die Nutzung von Gesprächsforen im Internet. (Diss. Bremen).
- Winterhoff-Spurk, Peter/Geißler/Grabowski-Gellert, Joachim (1987): Vom Lob der Direktheit: Wirkungen sprachlicher Merkmale des Führungsverhaltens. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 31, 55-62.
- Wodak, Ruth (1987): Kommunikation in Institutionen. In Ammon, Ulrich/Dittmar, Norbert/ Mattheier, Klaus J./Trudgill, Peter (Hg.): *Soziolinguistik. Sociolinguistics. An International Handbook of the Science of Language and Society* (= HSK 3). Berlin/New York: de Gruyter, 1. Halbband, 799-820.
- Wolters, Joachim (1988): Technische Handbücher für den Airbus. In Theo Bungarten (Hg.): *Sprache und Information in Wirtschaft und Gesellschaft. Referate eines internationalen Kongresses, zugleich die XI. Jahrestagung der Internationalen Vereinigung "Sprache und Wirtschaft". 30. September-3. Oktober 1985, Congress-Centrum, Hamburg*. Tostedt: Attikon, 225-247.
- Wunderlich, Dieter (1976): Entwicklungen der Diskursanalyse. In ders. (Hg.): *Studien zur Sprechakttheorie*. Frankfurt: Suhrkamp, 293-395.
- Zeichhardt, Rainer (2009): *Komik und Konflikt in Organisationen. Eine kommunikationstheoretische Perspektive*. Wiesbaden: Gabler.
- Zimmermann, Heinz (1965): *Zu einer Typologie des spontanen Gesprächs. Syntaktische Studien zur baseldeutschen Umgangssprache*. Bern: Francke.
- Zoche, Peter/Kimpeler, Simone/Joepgen, Markus (2002): *Virtuelle Mobilität: Ein Phänomen mit physischen Konsequenzen? Zur Wirkung der Nutzung von Chat, Online-Banking und Online-Reiseangeboten auf das physische Mobilitätsverhalten*. Ifmo. Berlin et al.: Springer.

Anhang

I. Die Beispielthreads

1) CoCa-Thread: „an alle asozialen unter uns“

Betreff: an alle asozialen unter uns.....

Forum: CoCa (Offenes)

Erstellt

von: Benno R. **am:** 15.12.2005 08:27

Beiträge: 66

1. 15.12.2005 08:27 von: benno R. FBT

Ein Carpoolauto ist zu betanken kurz vor der Rückgabe!

Hab gerade eins zurück gebracht, 38 km gefahren/10 liter getankt.

An alle Blöden unter uns:

Wenn der Tankanzeige noch voll anzeigt heißt das nicht unbedingt das der Tank auch wirklich voll ist.

Das Auto das kein spritt verbraucht gibt es bei Carpool noch nicht.

Es bringt auch nichts nicht zu tanken, weil derjenige die danach das Auto mitkriegt und nachher tankt kann mit der Tankbeleg zur Carpooledesk gehen und dann wird das geld beim Vorgänger abgebucht!

IDIOTSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSS!

== BENNO R., 410304B, FO, FRA ==

2. 15.12.2005 09:01 von: Oliver R. CRA

"asoziale,blöde,idioten".. das wirklich asoziale seh ich momentan an deiner ausdrucksweise. übel
übel lieber kollege :o(

== OLIVER R., 0454223, PU, HAM ==

3. 15.12.2005 09:12 von: Andreas H. CRA

da hast du völlig Recht, Oliver, und ich sehe auch nicht das Problem, wenn ohnehin der Vorgänger es belastet bekommt. Am Besten den Beitrag gleich wieder löschen!

== ANDREAS H., 079328D, PU, MUC ==

4. 15.12.2005 09:21 von: Markus H. FBT

Also da schüttle selbst ich den kopf. für diese ausdrucksweise gehört man eigentlich zum kaffee trinken eingeladen...

== MARKUS H., 461205D, FB, FRA ==

5. 15.12.2005 09:35 von: Anne L. CRA

Da kann ich meinen Vorrednern nur zustimmen. Sprichst Du dann auch so mit ATC, Benno?

== ANNE L., 064960G, PU, FRA ==

6. 15.12.2005 10:08 von: Bettina R. FBT

Kann den Ärger des Kollegen aber gut verstehen, hatte dieselbe Situation schon 3 Mal. Allerdings gab es immer eine Rückvergütung seitens Carpool, die machen eine Kopie von der eigenen Tankquittung und treiben das Geld beim Vorgänger ein. Sollte so einer mehrfach auffallen, bekommt er kein Carpool Auto mehr.

Gruß,

Bettina

== BETTINA R., 038176A, PU, FRA ==

7. 15.12.2005 11:13 von: Marc-Christopher T. CRA

Guten Morgen,

ich kann den Unmut des Kollegen zwar sehr gut verstehen, aber trotzdem macht der Ton hier die Musik.

Ich habe selten so etwas niveauloses hier im Forum gelesen.

Mein Tipp: Erst denken, dann schreiben.

Ein geruhssames Weihnachtsfest!

Marc-Christopher Tchütz

== MARC-CHRISTOPHER T., 001715H, PU FRA ==

8. 15.12.2005 14:30 von: Maximilian T. CRA

So ist sie eben die Welt. Alles kleine Geiz ist Geil-Egomanen, die auch noch zu blöd sind richtig zu sparen. Sie müssen es eh zahlen.... Demnächst müsste vielleicht der Umweg der "beschissenen" Kollegen noch mit in Rechnung gestellt werden. Danach gibts von Carpool noch die PK und dann noch persönlich ein "Feedback"

Und zum Thema ausdrucksweise von Post 1.

Ich denke das man sich nicht groß beschweren sollte. Er beschreibt einfach eine fehlende Kinderstube gepaart mit mangelnder Bildung mit den richtigen Worten. Der Sittenverfall ist doch

wohl bei den vermeintlichen Tank-Geizhalsen zu beobachten....
== MAXIMILIAN T., 429472H, FO, FRA ==

9. 15.12.2005 14:41 von: Rouven Daniel H. CRA

Hallo Benno,

als jahrelanger Nutzer von Carpoolautos ist mir diese gängige Praxis bekannt. In deiner Ausdrucksweise kann ich keine Defamierung erkennen. Wer sich auf Kosten Anderer bereichert, hat es meines Erachtens auch nicht anders verdient so bezeichnet zuwerden. Es lebe die direkte ANSAGE!!!

Gruß an alle Volltanker

Rouven

== ROUVEN DANIEL H., 030559H, FB, FRA ==

10. 15.12.2005 15:30 von: Claudia S. CRA

Hallo Benno,

in der Sache hast du sicherlich recht.

Aber ganz ehrlich, auch wenn du noch so sauer bist, der Ausdruck macht's! Professionalität und Souveränität zeigen sich generell in Wortwahl und Schreibstil; ich geh' davon aus, du kannst es besser!

Ich möchte hier keinen erhobenen Zeigefinger in die Luft strecken, sondern Dir nur mitteilen, wie dein Beitrag rüberkommt.

Viele Grüße, Claudy

== CLAUDIA S., 014896B, FB FRA ==

11. 15.12.2005 15:52 von: Katrin S. CRA

Hallo Benno,

kann mich den Vorrednern nur anschließen, verstehe Deinen Ärger! Nur, was man sagt und denkt, ist das Eine - was und wie man etwas zu Papier bringt, ist eine Frage von Stil und Kinderstube.

Da bist Du weit über das Ziel hinausgeschossen!

Katrin S.,PU,FRA

== KATRIN S., 047373G, PU, FRA ==

12. 15.12.2005 17:49 von: Barbara Ursula R. CRA

Ich meine auch, der Ärger des Kollegen Benno ist zu verstehen. Dass sich seine Ausführungen

so schlimm anhören, liegt einfach an mangelnden Deutschkenntnissen. Das wird anscheinend bei der Einstellung von Cockpitpersonal nicht so eng gesehen. Aber wer nicht perfekt Deutsch spricht, muss ja wohl nicht gleich als asozial bezeichnet werden.

== BARBARA URSULA R., 076057C, FB, FRA ==

13. **16.12.2005** 10:33 von: Oliver R. CRA

liebe barbara, da verwechselst du wohl jetzt etwas.. nicht wir haben benno wegen seiner deutschkenntnisse als asozial bezeichnet.. sondern er hat die kollegen so bezeichnet, die nicht ordentlich tanken..

== OLIVER R., 045422I, PU, HAM ==

14. 16.12.2005 17:11 von: Ines-Belinda G. CRA

Hey Benno,

Mensch Dir passieren Sachen ;-)

Wenn Du schon so viel Zeit hier verbringst, denk mal an die Stellvertreter Funktion. Bekommst Du das hin?

Knutschi

== INES-BELINDA G., 460803I, PU, FRA ==

15. 16.12.2005 21:30 von: David Mark G. CRA

Ein Ford Fiesta verbraucht etwa max 8 Liter auf 100 KM. Wenn ich mein Carpool Fahrzeug zurückbringe und 100 Kilometer gefahren bin dann tanke ich 8 Liter. Wenn ich nur 50 Kilometer gefahren bin dann tanke ich.....4 Liter. Alles ist letztendlich nachweisbar. Dreisatz. Cool oder.

== DAVID MARK G., 077565B, PU, FRA ==

16. **17.12.2005** 08:47 von: Rainer K. CRA

Mal eine Frage, wann ist den voll?

Ist voll wenn die Anzeige voll zeigt, wenn die Zapfpistonle sich abschaltet oder wenn ich im Tankrohr die Oberflächenspannung optimal ausnutze? Oder irgendwo dazwischen? Aber wo nur?

Auch ich habe schon für meine hin/rück 45KM zur Standbybude 8Ltr getankt, aber ist voll nicht dann, wenn beide Seiten bei der Rückgabe übereinstimmend voll bescheinigen? Und ich bei Übernahme, lt Tankuhr, ein volles Auto übernehme? Das Messmittel ist nunmal die Tankuhr, und nicht Tankuhr plus X und dann noch ein bisschen.

LG Rainer

== RAINER K., 065627F, PU, FRA ==

17. 17.12.2005 09:30 von: Benjamin O. FBT

Nein Herr H.; wie alle Carpool-Mieter wohl wissen ist die Aussage "Anzeige voll = Tank voll" eindeutig nicht wahr.

Wenn Sie 40km fahren und dann behaupten der Tank sei voll, weil die Anzeige zeigt doch voll an, dann ist das Betrug.

Grüsse,
Ben S.

== BENJAMIN O., 419223A, FO, FRA ==

18. 17.12.2005 09:51 von: Sebastian K. CRA

Hallo David Marc und Rainer,

wenn Ihr das ernst meint, ist das schon äusserst dreist Euren Kollegen gegenüber! Wenn das eben ironisch gemeint war, dann hat glaube ich ein Smiley gefehlt.

Bei Rückgabe tankt man das Auto voll, bis der Zapfhahn klick macht. Das lernt man nicht, das weiss man. Alles andere ist Beschiss. Und David, wenn Du nach 100km 15 Liter nachtankst, dann weisst Du, dass Dein Vorgänger geschummelt hat, sagst dies bei der Rückgabe und bekommst die Differenz erstattet. Ich dachte, Purser sind Vorbilder..

Abschließend der Hinweis, dass es sich um einen Carpool handelt, der zu 98% von uns Lufthanseaten benutzt wird. Ihr spart auf Kosten Eurer Kollegen, mit denen ihr eben noch zusammengearbeitet habt. Bei jeglichem guten Umgangston: Das ist im Sinne des Wortes asozial.

== SEBASTIAN K., 425670H, FO, FRA ==

19. 17.12.2005 10:30 von: Rouven Daniel H. CRA

Hallo liebe Kollegen,

die weiblichen Kollegen unter uns beziehe ich selbstverständlich in diese Begrüßung mit ein.

Leider kann ich überhaupt nicht nachvollziehen warum hier einige diskutieren möchten. Wie es schon einige Kollegen sagten; ein Auto VOLLGETANKT abzugeben ist doch nicht so schwer. Rüssel in die zuöffnende Tanköffnung stecken. Draufdrücken (festhalten nicht vergessen. Kleiner Tipp für alle die es nicht wissen: Der Tankrüssel hat auch eine Einrastfunktion :-))

Abwarten. Nach entriegeln der Einrastfunktion kann man davon ausgehen das der Tank VOLL ist. Einsteigen, zu Carpool rauschen. Auto abgeben. Was soll an dieser praktischen, für jederman nachvollziehbaren Handhabung schwer sein???

Also nochmal an alle "Nicht-Volltanker":

Desweiteren wiederhole ich mich abermals wenn ich sage, null Toleranz gegenüber Kollegen die anderen Kollegen das Leben schwer machen und die Autos "nicht vollständig betankt" abgeben.

Grüße

== ROUVEN DANIEL H., 030550H, FB, FRA ==

Yeaaaaaaaaaah!!!

== BENNO R., 410304B, FO, FRA ==

oh man Benno R... wie primitiv ist DAS denn.. du hast nen ton drauf, wie auf dem bau (sorry.. will keine bauarbeiter beleidigen)

== OLIVER R., 045422I, PU, HAM ==

22. 17.12.2005 14:35 von: Daniel Z. FBT

Ich fand seinen Beitrag ok. Wenigstens steckt da Leidenschaft dahinter. Und kann seinen Ärger gut verstehen - auch als Carpool-Nicht-Nutzer.

Gruss,

== DANIEL Z., 415763B, FO, FRA ==

23. 17.12.2005 17:14 von: Rouven Daniel H. CRA

Der Begriff asozial (gemeinschaftsunfähig) ist ursprünglich nur der Gegenbegriff zu "sozial", wird jedoch oft wie „antisozial“ (gemeinschaftsschädigend) verwendet. Beide sind Kunstworte, aus griech. „a-“ (deutsch „un-“) bzw. „anti-“ (deutsch „gegen-“) plus lat. „socialis“ (für ~ „gemeinschaftlich“). Also im allgemeinen ist Asozialität von der Norm abweichend.

Quelle: Wikipedia

Nun werter Herr Kollege Krausse, frage ich mich nun, was an einem Wort, welches ehemals aus dem Griechischen in den deutschen Sprachgebrauch konvertiertete, mit ich zitiere: "baustellen Slang" zu tun hat.

Ebenfalls frage ich mich wer, mit solch einer Aussage, hier wen beleidigt. Ich persönlich finde jemand Anderes als "baustellen ähnlich" zubezeichnen wesentlich denunzierender.

weiterhin liebe Grüße an alle VOLLTANKER

Rouven S.

== ROUVEN DANIEL H., 030559H, FB, FRA ==

24. 17.12.2005 17:41 von: Ingrid Maria U. CRA

Ich finde, Benno hat den Nagel auf den Kopf getroffen und mit klaren Worten das Verhalten einiger weniger Kollegen angemahnt.

Ich habe mich auch schon mehr als einmal über einen nicht vollen Tank bei den Fiaskos geärgert. Vielleicht tragen die deutlichen Worte von Benno dazu bei, dass die betroffenen Kollegen mal über ihr Verhalten nachdenken. Das wäre zumindest wünschenswert.

== INGRID MARIA U., 076974I, PU, FRA ==

25. 17.12.2005 17:50 von: Daniel M. CRA

Hallo Benno!

Deutliche und klare Worte! Ich finds gut. Da klappts sicher auch mit den Nichtvolltankern.

Gruss

== DANIEL M., 014430I, FO, FRA ==

26. 17.12.2005 17:58 von: Rainer K. CRA

Hallo Herr S.,

Das ist wohl ein bisschen dreist und manchem gehen hier wohl die Gäule durch! Ich bin weder 40km gefahren noch habe ich behauptet das Auto danach so einfach abgegeben zu haben. Da sollten Sie bei den Fakten bleiben. Wenn ich nach 45km 8Ltr tanke heißt das schlappe 16Ltr/100km! Das schafft kein Fiesta.

Sehr wohl ist die Tankuhr das Maß der Dinge, schließlich hält man ja bei der Übergabe kein Stöckchen in den Tank.

Unabhängig von der moralischen Wertung steht die Nachbelastung auf juristisch sehr dünnen Eis.

1. Im Vertrag ist nicht vermerkt das die Tankuhr nicht gilt oder ein anderes Maß oder Verfahren angegeben. Der Aushang an der Säule mit entsprechendem Hinweis hat hier keine Relevanz
 2. Wird bei der Übergabe der volle Tank laut Uhr ordnungsgemäß bescheinigt (siehe Stöckchen).
 3. Ist das Auto damit in der Verantwortung des Carpools, dh außerhalb meiner!
 4. Wer kann garantieren, daß der nächste Mieter nicht den Reservekannister des Nachbarn volltankt und mit dem Beleg dann zum Carpool wegen des hohen Verbrauchs rennt? Gibts nicht?
- Es wurden schon die Reifen und sogar ein Motor gewechselt!!

Bevor es wieder losgeht, ICH tanke immer bis zum Klick, Ehrenwort!!!

Frohe und friedliche Weihnachten

== RAINER K., 065627F, PU, FRA ==

27. 18.12.2005 07:02 von: Oliver R. FBT

ganz sicherlich ist es nicht das wort "asozial" was den "baustellen-slang" aufkommen läßt..

== OLIVER R., 045422I, PU, HAM ==

28. 18.12.2005 10:41 von: Heinrich Friedrich K. FBT

Armer Benno.....

Dein Unmut ist zu verstehen. Vom Ton her bist Du sicherlich kein Aushängeschild für Deine Kollegen. Üerings, "Asozialen" wird in diesem Zunsammenhag groß geschrieben. Aber was nicht ist, kann ja vielleicht noch werden...

MfG

Heinrich A.

== HEINRICH FRIEDRICH K., 020157I, PU, FRA ==

29. 18.12.2005 20:18 von: Markus H. CRA

Bei aller Verständnis für die Tatsache, aber wenn eine Führungskraft öffentlich derartig seine Fassung verliert und seine Aussage auch noch wiederholt, wenn auch in beschönigter Form ist dies weitaus Asozialer und idiotischer als der Fakt.

Umgangsformen sollte einen zukünftigen CP geläufig sein egal wie sehr Er/Sie sich über etwas oder jemanden ärgern.

M.P.

== MARKUS H., 017587K, PU, FRA ==

30. 18.12.2005 21:08 von: David Mark G. CRA

Hallo Sebastian, in wie fern ist es dreist, genau für benutztes zu bezahlen.

Wenn ich beim Bäcker für meine Brötchen bezahle und der Bäcker zwei Euro mehr von mir verlangt, weil er gerade feststellen mußte das der Vorkäufer zwei Euro zu wenig für Seine Brötchen bezahlt hat dann sage ich auch nicht..."natürlich." Ich zahle meine Brötchen. Und nur meine Brötchen.

Was, bitteschön, ist daran dreist?

Was hat übrigens denn mein Dienstgrad mit der Tankuhr zu tun?

Purser sind Vorbilder, in der Tat.....und Piloten sollen auch rechnen können. Jetzt bekommst Du ein smiley. :-)

== DAVID MARK G., 077565B, PU, FRA ==

31. 18.12.2005 22:09 von: Olaf M. CRA

...10ltr für 38km. Das sind ja 26ltr/100km. Flotter Schlitten. Hat der Car Pool so etwas??

== OLAF M., 054335K, SF, FRA ==

32. 18.12.2005 22:39 von: Marcus L. CRA

Hi Rouven,

wenn ich mir das hier so durchlese weiss ich, warum du mich in GRU in der letzten Runde überholt hast... DU bist der MEISTER des Tankens!! V-Rouven!!! :-))

Gruss

Marcus

== MARCUS L., 091842F, FB, FRA ==

33. 18.12.2005 23:16 von: Ulrich K. CRA

Also, wenn Herr K. bei ca. 10 Euro schon dermaßen die Fassung verliert, daß er sich zu einem solchen Beitrag hinreißen läßt, dann möchte ich nicht wissen, wie die Reaktion auf z.B. eine fehlerhafte Nebenkostenabrechnung, eine falsche Telekom-Rechnung oder einen zusammengestrichenen Steuerbescheid aussieht...

Ich verstehe nicht, wo das Problem liegt, den Mangel einfach bei Car-Pool zu melden, eine Stellungnahme zu erbitten und sich somit den Differenzbetrag gutschreiben zu lassen. Ganz sachlich, ganz easy.... Jede Form weiterer Aufregung verkürzt nur die Lebenserwartung :-(

Gruß und Frohes Fest an alle

== ULRICH K., 038463B, PU, FRA ==

34. 18.12.2005 23:23 von: Heiko Stefan M. CRA

Oh Oh Oh. Was für eine Wortwahl. Diskreditiert. Da fehlen mir die Worte!

== HEIKO STEFAN M., 050897H, PU, FRA ==

35. **19.12.2005** 10:22 von: Tobias H. CRA

Also ich fand Bennos Beiträge Klasse. Ist es denn nicht so, wie er es sagt? Ich bin selbst lange Carpool gefahren, und es hat mich wirklich genervt, jedesmal direkt nach Abholung zu tanken, oder später bei Abgabe den zu hohen "Verbrauch" zu reklamieren.

Sicherlich, man hätte auch zwei, drei andere Begriffe benutzen können. Bei denen, die mir in dem Zusammenhang so spontan einfallen, findet sich allerdings keiner, der hier weniger Aufregung verursacht hätte.

Vielleicht stimmt es doch, dass getroffene Hunde bellen.

Benno, Thanks for having the balls!

== TOBIAS H., 414816B, FO, FRA ==

36. 19.12.2005 10:41 von: Oliver R. FBT

lieber tobias, sei versichert, ich bin mit sicherheit kein"getroffener hund der bellt", da ich kein auto fahre.. traurig ist nur, dass ein großteil der hier schreibenen eine solch primitive ausdrucksweise billigen und auch noch unterstützen.. was für eine kinderstube habt ihr eigentlich gehabt, dass ihr so stolz auf eure "balls" seit..

== OLIVER R., 045422I, PU, HAM ==

37. 19.12.2005 11:19 von: Guenther N. CRA

Verehrte Kollegen,

Bedauerlicherweise wird dieses, eigentlich sehr sinnvolle und wichtige Forum, von diversen Kollegen aus der Kabine als Frustablassventil mißbraucht. Frust, der offensichtlich auf Komplexen gegenüber dem Cockpitpersonal beruht.

(Ich kann mich auch noch gut an die Diskussion erinnern, als es um die Jumpseat-Vergabe ging, die eine ähnliche Beitragsflut auslöste!!)

Das ist mein Fazit nach Lesen von stolzen 36 Äußerungen!

Bevor es hier noch weiter ausartet (und asozial wird) sollte man sich überlegen dieses Forum einfach wieder zu schließen, weil traurigerweise einige "Kollegen" nicht damit umgehen können!und tschüß.....

== GUENTHER N., 413352K, FO, MUC ==

38. 19.12.2005 12:36 von: Olaf M. CRA

zu#37. So ein Quatsch! Versteckt Euch doch nicht immer hinter diesem ewigem Cockpit/Kabine Argument. Finde ich ja schon peinlich. Bei allem Respekt. Kann den Kollegen K., trotz gleicher Berufsgruppe, nicht ganz ernst nehmen.

== OLAF M., 054335K, SF, FRA ==

39. 19.12.2005 13:30 von: Antje T. CRA

@#37: Lieber Herr M., es hat doch hier wohl ein Cockpitmitarbeiter, nämlich Herr K., dieses Forum als Frustablassventil genutzt und die ganze Diskussion angezettelt. Und bei aller in Ihrem Beruf geforderten sprachlichen Prägnanz, die ich übrigens auch als Kabinenmitarbeiter sehr schätze, ist es doch wohl auch im Cockpit nicht üblich, andere als Asoziale und Idioten zu bezeichnen.

== ANTJE T., 065675E, PU, FRA ==

40. 19.12.2005 14:16 von: Ulrich K. CRA

@ALL

Habt Ihr schon einmal darüber nachgedacht, das es für die Diskrepanzen auch andere Ursachen als vorsätzliches Nichttanken gegeben kann!?!

1. Auch ein Fiesta kann problemlos auf 16l/100km (oder mehr) gebracht werden.

Es kommt beim Spritverbrauch auf viele Faktoren an, nämlich z.B. auf den persönlichen Fahrstil, die Strecke (innerorts, Autobahn, 30er-Zone etc.), den Fahrzeugzustand, die Witterungsbedingungen etc...

Wer ernsthaft glaubt, die Verbrauchsangaben in irgendwelchen Handbüchern seien realistisch, der tut mir echt leid. Wer hiernach dann tankt, tankt übrigens in aller Regel bewußt zu wenig.

2. Die von wohl allen genutzte Tankstelle am Tor 21 tankt falsch!!

zu sehen ist, finde ich die Schärfe der Angriffe gegen Benno R. schon etwas verlogen. Das ist schliesslich kein offizielles Verlautbarungsbord der Firma, sondern ein Diskussionsforum und da kommt auch mal ein wenig Emotion rüber. Schliesslich wurde hier niemand namentlich angegriffen...außer Benno vielleicht....

== JOERG Z., 029360C, CP, FRA ==

45. 20.12.2005 23:57 von: Babett G. FBT

kann mich meinem vorredner nur anschließen,ich findes ehrlich gesagt auch bißchen übertrieben.

benutzt ihr nie schimpfworte?????

glaub ich euch nicht!

und er hat ja nicht geschrieben herr/frau XY ist ein f... idiot, sondern allgemein. und das find ich auch durchaus ok, wenn man sich ärgert darf man das doch auch sagen. wir wollen doch jetzt nicht alle so tun, als hätten wir noch nie das böse f...-wort gesagt, gell...

== BABETT G., 071359I, PU, MUC ==

46. 21.12.2005 00:28 von: Gabriele Maria C. CRA

Hallo! Schimpfwort kann man benutzen, wenn man allein ist oder unter Vertrauten. Nicht unbedingt in einem Forum der *Firma*. Ausserdem kann es ja wie einige hier mitgeschrieben haben, gar nicht absichtlich, vorsätzlich oder aus "Dummheit" passiert sein. Jeder kann mal einen Fehler machen, auch der Erstschreiber und dann möchte er sicherlich auch nicht so beschimpft werden.

== GABRIELE MARIA C., 048781D, FB, FRA ==

47. 21.12.2005 05:45 von: Axel A. CRA

Immer wieder erstaunlich, wie das Thema hier hoch kocht. Dabei ist die Thematik doch gar nicht neu...

== AXEL A., 002329A, FB, FRA ==

48. 21.12.2005 08:37 von: Rouven Daniel H. CRA

Hallo nochmal an alle Volltanker und Ignoranten,

Es gibt wohl einige unter uns die nicht willens sind zu verstehen oder es einfach nicht verstehen können, aus irgendwelchen, mir nicht erfindlichen Gründen.

Beitrag Nr. 33:

"Ich verstehe nicht, wo das Problem liegt, den Mangel einfach bei Car-Pool zu melden, eine Stellungnahme zu erbitten und sich somit den Differenzbetrag gutschreiben zu lassen. Ganz sachlich, ganz easy.... Jede Form weiterer Aufregung verkürzt nur die Lebenserwartung :-(

"

Es ist natürlich jeder Zeit möglich eine gewisse Faulheit und Kosteneffizienz Anderer mitzutragen, das ganze herunterzuspielen und vorallem finde ich es wesentlich schlimmer als Geprellter MEINEM Geld hinterherzurennen. Warum soll ich, der artig volltankte, danach feststellte das ein vorheriger Benutzer es nicht für nötig erachtet richtig zu tanken, zu Carpool rennen, um diese Formualitäten zu regeln?

Bitte versteht mich richtig wenn ich sage mir geht es in keinster Weise um den Aufwand, denn der is" wirklich nicht gewaltig. Mir geht es viel mehr um die Tatsache "MÜLL" Anderer "wegzuräumen", welcher wie gesagt aus reinem Eigeninteresse (welchem auch immer) des vorherigen Carpoolmieters entstand.

Bitte nochmal darüber nachdenken.

Gruß

== ROUVEN DANIEL H., 030557H, FB, FRA ==

49. **21.12.2005** 11:03 von: Frank B. CRA

zu #40

Recht hat er! Nicht nur das die Zapfpistolen unterschiedlich abschalten, allen Vielfahrern und damit Vieltankern ist es sicher schon aufgefallen, daß man die Zapfpistole entweder ganz in den Tankstutzen stecken kann oder aber auch nur so weit, daß sie gerade hält. Bei ersterer Version wird der "Autostopp" viel eher ausgelöst als bei der zweiten, da die Pistole viel näher ans Benzin reicht. Das macht auch bei meinem Auto bis zu 3 Liter aus!

Nehmen wir also den Fall von Herrn K.: Sollten da wirklich vorher nur die 3 Liter gefehlt haben und er aber leider den Tank ganz vollgerammelt haben, ist das mit den 10 Euro, bei den Spritpreisen gar nicht verwunderlich! Da muss der Vormieter /in also gar keine bösen Absichten gehegt haben. Ihn/ Sie dann so zu bezeichnen wäre also absolut fehl am Platz! PS: Grüße an Rouven und Marcus bis demnächst im VOLLGETANKTEN Kart in GRU! ;-)

Frank

== FRANK B., 008071I, FB, FRAND ==

50. **21.12.2005** 13:05 von: Benjamin O. CRA

@43 Andre K

>> wobei hier im forum wohl die extreme aufeinander prallen..

ein glück, dass noch keiner gesagt hat:

so sind sie eben, die holländischen FOs! ;o) <<

Also Andre, jetzt aber hast du es gesagt: Deutschen und Holländer, das sind schon zwei Extreme!

Du siehst: Es wird jetzt endlich Zeit dass wir beide mal zusammen ein Bierchen
nachtankenGrüsse,
Benjamin

== BENJAMIN O., 419223A, FO, FRA ==

51. 21.12.2005 13:10 von: Benjamin O. CRA

@#26 PU H.

Tut mir sehr leid Herr H., dass Sie meinen Beitrag so verstanden haben. Ich habe Sie nicht persönlich gemeint, wollte nur sagen dass die Tankuhr wohl nicht der Massstab sein kann, gerade weil die noch voll anzeigt, obwohl der Tank eindeutig nicht voll mehr ist. Und derjenige (und damit sind Sie also nicht gemeint) der das wissens behauptet, betrügt Carpool und den Nachmieter halt.

Ich wünsche Ihnen ein schönes Fest und ein erfolgreiches 2006!

Grüsse,
Ben O.

== BENJAMIN O., 419223A, FO, FRA ==

52. 21.12.2005 14:28 von: Markus H. CRA

@44

ich weiss ja nicht mit welchen Crews Sie fliegen, aber ich kenne den Ton oder die Sprache nicht, den Kollege K. benutzt. Davon abgesehen möchte ich Kollege K. keineswegs angreifen, ganz im Gegenteil ich kenne ihn als einen sympathischen Kollegen. Aber darum geht es gar nicht. Wer öffentlich schreibt muss öffentlich die Resonanz akzeptieren. Dennoch es macht meiner Meinung einen Unterschied ob man untereinander scherzt oder ob ich dieses Forum dazu nutze.

Und ja ich bezeichne unsere Copiloten als Führungskraft, denn das sind Sie auch und dementsprechend sollten Sie sich verhalten. Gott sei Dank gibt es sehr viele die das auch tun.

Es ist nunmal Fakt das es auch bei uns "THE ROYAL" *Airline*, Kollegen und Kolleginnen gibt die nicht wissen was sich gehört, mit denen muss man halt leben, leider, aber die werden trotzdem nicht den Tank voll machen, oder die Crewdrinks zahlen und weiterhin behaupten das Ihre Gucci Tasche echt sei.

@ Herr L.

wenn Sie müde sind und gähnen müssen, sollten Sie lieber ins Bett gehen als Ihre kostbare Zeit in unnötigen Foren zu verschwenden

SO....

Frohe Festtage

M.P.

== MARKUS H., 017587K, PU, FRA ==

53. 21.12.2005 14:31 von: Jessica J. CRA

Vielleicht wäre es an der Zeit, das System vom Hamburger Carpool zu übernehmen. Da kann man gar nicht betrügen. Für den Sprit zahlt man ab dem ersten Kilometer 0,12 Euro pro km. Nachtanken muss man nur, wenn bei der Rückgabe der Tank weniger als ein Viertel voll ist. An der Tankstelle zahlt man mit der Carpool-Kreditkarte, die im Auto hinterlegt ist. Es nützt also gar nichts, weniger zu tanken.

Klar, die Autos kosten ein wenig mehr als in Frankfurt (Twingo 21,90 Euro am Tag) und es gibt eine Selbstbeteiligung von gut 500 Euro im Schadensfall. Aber wie so oft muss halt die Mehrheit unter dem unsozialen Verhalten einiger weniger leiden. Wenn es halt nicht anders funktioniert...

== JESSICA J., 463095E, FB, FRA ==

54. 21.12.2005 15:17 von: Rouven Daniel H CRA

@54

Genau das wäre ja die leidige Schlussfolgerung dessen.

Nur weil gelegentlich jemand nicht volltankt muss die Allgemeinheit dafür auch noch 5 € mehr pro Tag zahlen und auch desweiteren schlechtere Konditionen in der Selbstbeteiligung hinnehmen.

Dies gilt es doch zu verhindern. Sicherlich ist die Einführung einer Karte eine vernünftige Idee, aber nicht um jeden Preis. Ich finde 5 € mehr, für jemand der auf solch ein Auto angewiesen ist, eine ganze Menge. Hochgerechnet... Reden wir nicht darüber. Eine ganzer Batzen.

Frage: Soll die Allgemeinheit wirklich bestraft werden?

Gruß

== ROUVEN DANIEL H., 030559H, FB, FRA ==

55. 21.12.2005 16:18 von: Frank B. CRA

SEID IHR JETZT ALLE WIEDER LIEB!!!! ES WEIHNACHTET SEHR,ALSO REICHT EUCH ALLEN DIE HÄNDE UND SINGT EIN SCHÖNES WEIHNACHTSLIED.MÖCHTE JETZT KEINE KLAGEN MEHR HÖREN.....EUER KNECHT RUPRECHT

== FRANK B., 090506F, FB, FRA ==

56. 21.12.2005 17:19 von: Markus H. CRA

darf nicht mehr singen, meine Nachbarn haben mir gedroht....noch ein Weihnachtslied und es hat sich ausgeweihnachtet....schreibt man das jetzt groß oder klein?

Gruße aus dem kalten Köln

== MARKUS H., 017587K, PU, FRA ==

57. 21.12.2005 18:23 von: Benno R. FBT

parental advisory : explicit lyrics ;-)

Hab mal wieder 3 stunden nichts zu tun hier, also melde ich mich mal wieder!

Ich verstehe das manche leute ein bisschen shockiert sind von die extrem schlimme schimpfworte die ich benutzt habe. Aber weil einer der nicht tankt mir das wahrscheinlich nie unter 4 augen erzählen wird muss ich also diese leute hier sagen wie ich über den denke. Das ich dieses forum dafür ausgewählt habe hat übrigens nichts mit cockpit vs cabine oder so zu tun (wie manchen da drauf gekommen sind????????) sondern nur mit nicht-tanker im allgemeinen. Das können natürlich auch büroleute sein aber für diejenigen gibt es glaub ich kein forum...

An allen die aus das tanken eines autos versuchen einen wissenschaft zu machen (was manchmal sehr entertaining ist) :

Es ist mir klar das ein Auto manchmal 5, manchmal 6, manchmal 4 liter verbraucht für eine bestimmte anzahl kilometer. Es ist mir auch klar das das zapfding manchmal ein bisschen früher, manchmal ein bisschen später abschaltet.

Sollte das ding also beim vorgänger 3 liter früher abgeschaltet haben dann wären es immer noch 7 liter für 38 km...

Dann bleibt nur noch der Fahrstil übrig. Und als holländer habe ich natürlich ein sehr komischen fahrstil...(das noch keiner da drauf gekommen ist... ;-)) Aber solange dein fahrstil nicht mit angezogene handbremse und 120 km/h im 1. gang ist schafft man natürlich nie im leben 10 liter für 38 km und auch keine 7!!

Also halte ich es für bewiesen das mein vorgänger bewußt nicht getankt hat.

Es geht mir auch überhaupt nicht um die 10 euro die ich mehr oder weniger bezahlen muss und auch nicht um das tankzettel was ich bei carpool abgeben muss. (wobei : überleg euch mal was für ein arbeit das ist für die kollegen von carpool die die administration machen...)

Es geht mir lediglich um folgendes : (nächsten beitrag..)

== BENNO R., 420304B, FO, FRA ==

58. 21.12.2005 18:31 von: Benno R. FBT

Also es geht mir lediglich um folgendes :

Wenn einer schon bei so ein kleinigkeit wie das betanken eines carpoolautos versucht seine kollegen zu betrügen, dan wird er/sie auch im täglichen leben und bei der arbeit versuchen über den rücken seiner kollegen selbst davon besser zu werden. Und es ist schade das es leute mit so ein strukturelles mentalitätsproblem gibt bei *unserer Airline*. Das finde ich 1000 mal schlimmer

als ein paar kräftige wörter benutzen. Aber es gibt anscheinend leute die das anders sehen...

Wenn einigen vielleicht angst haben das ich so auch rede wenn ich die mütze auf habe : don"t worry, das mach ich nicht. Oder lesen hier passagiere mit??

Ich freu mich übrigens natürlich sehr mal mit jeder von euch zu fliegen und ein bierchen zu trinken. (nur wenn ihr tankt natürlich ;-)

Zum schluss :

An allen die sich lustig machen über die schreibfehler : Holland wird weltmeister... ;-)

Tsjüsieeeeeeeeeeeeeeeee

== BENNO R., 410304B, FO, FRA ==

59. 21.12.2005 19:38 von: Ulrich K. CRA

Na, also...! Das kommt doch schon wesentlich sympathischer rüber ;-)

Für den Mehrverbrauch gäb's eventuell noch ne andere Erklärung: Sind Sie sicher, daß kein Wohnwagen hinten dran war ?? (nur Spaß ;-)

Und auf das Endspiel Deutschland-Holland freue ich mich besonders (bei dem Spiel werden wir wohl "Vorletzter" wobei Holland nen hervorragend 2ten Platz erreichen wird****).

Frohes Fest und schöne Feiertage wünscht

== ULRICH K., 038463B, PU, FRA ==

60. 21.12.2005 20:36 von: Willem N. FBT

Servus!

Benno woll in klare Woerter deutlich machen dass er die Verarschung von Kollegen unter einander nicht korrekt findet....und schon reagieren ueber 60 Leuten!! Damit hat er mehr erreicht als ich. Habe es naehmlich auch hier schon mal mit netten Woerter angesprochen, aber keine Reaktion....und viele von denen die reagieren fuehlen sich persoenlich offensichtlich angesprochen, und stehen damit direkt unter Verdacht. Danke Benno, jetzt haben wir wenigstens Namen. Vielleicht ist eine schwarze Liste in BG2 noch besser, oder halt ein Kreuz hinter die Name auf die Crewliste.....

oder die einfachere und natuerlich einzige sinnvolle Loesung waere halt die 10 Euro Gebuehren vor nicht-Tanker mal nach 50 Euro hoch setzen. Wie im Kindergarten, aber notwendig....damit ich kein Sekunde Zeit mehr verliere wegen Asoziale nicht-Tanker beim abgeben meines Carpoolautos.

Mieten fuer 16 Euro pro Tag und noch nicht mal volltanken...ich koennte mich uebergeben bei soviel kollegialitaet und billigkeit...

Gelukkig nieuwjaar! Servus!

Willem

== WILLEM N., 425538H, FO, FRA ==

61. 21.12.2005 22:36 von: Martin Leopold L. CRA

@53/p.

herr p., ich gehe ins bett, wann ich dieses möchte und gähne weil diese beiträge soviele bits und bytes nicht verdient haben. entschuldigung, herr p., auf deutsch; b&b=aufmerksamkeit.

schöne weihnachtsgrüße, prettig kerstmis!

martijn l. p2, ng

== MARTIN LEOPOLD L., 077380C, PU, FRA ==

62. 21.12.2005 22:45 von: Thomas K. CRA

Lieber Kollege, ich verstehe zwar ihr generelles Anliegen und auch eine Verärgerung kann ich verstehen, aber die Ausdrucksweise ist nicht ok. Damit ist der Hintergrund ihres eigentlichen Anliegens aufgrund der Ausdrucksweise in den Hintergrund getreten und ihr Ziel des Postings bestimmt nicht erreicht....CRM gilt halt einfach nicht nur im cockpit, sondern auch am Computer. Frohe Weihnachten und einen guten Rutsch beisammen!

Thomas K.

== THOMAS K., 412562B, FO, FRA ==

63. **22.12.2005** 08:30 von: Sascha Z. CRA

hach, is dat spannend!!! :) schreibt ihr euch eigentlich auch böse briefchen und legt sie einander ins postfach???

macht die büchse der pandorra wieder zu, und seids nett zueinander.

== SASCHA Z., 461490K, FB, MUC ==

64. **23.12.2005** 09:54 von: Michael K. CRA

Vorschlag: Wir machen"s so wie"s Benno schon passiert ist: wir tanken (vorzugsweise Bier!) und Benno zahlt!! Er kennt das ja schon...Anschliessend schreiben wir wieder 50-60 Eintraege ins Forum und zum Abschluss darf Holland gegen Deutschland im Endspiel.....VERLIEREN!!!
Jaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa!!!!!!!

Und nun frohes Fest, ich bin raus!

== MICHAEL K., 079421I, PU, FRA ==

65. 23.12.2005 14:29 von: Anne L. CRA

#56: seeeehr schön *LOL*

== ANNE L, 064960G, PU, DUS ==

66. **26.12.2005** 09:07 von: Dirk P. CRA

Hab"s gestern auch wieder erlebt... 20 km gefahren (Wings hin und zurück) und 13 liter getankt. Nach meiner Berechnung braucht der Ford Fiesta somit 65 liter/100 km. Starke Leistung, oder? Sind zwar nur Kleckerbeträge, aber trotzdem ärgerlich. Hab die Tankquittung dann bei Carpool abgegeben. Die nette Dame sagte dann nur:"das ist normal, passiert hier ständig". Ich frage mich auch so langsam, weshalb es so viele Sparbrötchen unter uns gibt, die zu geizig sind den PKW nach Gebrauch wieder vollzutanken. Es ist schliesslich nicht das erste mal- passiert mir ständig. Es kann sich hierbei also nicht um einen "Einzeltäter" handeln, sondern wohlmöglich um eine ganze "Bande" von Benzindieben. In diesem Sinne noch ein schönes Weihnachtsfest und einen guten Rutsch. Und als Zielvorgabe fürs neue Jahr: Immer schön volltanken!

== DIRK P., 024546G, FB, FRA ==

2) Cabin-Crew-Thread: „Sauberkeit der Galleys“

1. 18.08.2006
14:34 von: Thierry R. CRA

Hallo liebe Kollegen,

das Problem ist nicht neu, dennoch fängt es an mich zu nerven!!!
Wenn man das Flugzeug verlässt, kann man nicht 1 oder 2 Minuten seiner Zeit nehmen um:
- die Kaffeemaschinen sauber zumachen (coollike oder ähnliches)

- einmal über die Galley wischen

- vielleicht auch an der Türen (Spritzer von Kaffee oder wein etc.)

Und kommt mir jetzt nicht mit "die Maschine war voll und wir hatten nur 30 Min Flugzeit", weil man hat immer MINDESTENS 1 Minute um dies zu machen....und länger dauert es nicht!
Ich finde es gehört zu unserer Arbeit und ausserdem finde ich es immer wieder "eckelig" in solch einem Zustand eine Maschine vorzufinden, geschweige unsere Paxen sehen das ja auch...und was meint ihr was diese dann denken?

Genau so wenn wir in einen Lokal gehen und es ist schmutzig...was würdet ihr dann sagen?

So viel dazu....

LG....

== THIERRY R., 073748C, FB, FRA ==

2. 18.08.2006
16:30 von: Thomas F. FBT

Lieber Thierry, ich danke Dir sehr für Deinen Beitrag! Auch mir missfällt es, an Bord zu kommen und erst einmal Essenreste aus den Ritzen zu ziehen oder über die Arbeitsflächen zu wischen. Es ist respektlos den Kollegen gegenüber, die den Dienst auf dieser Maschine beginnen.

== THOMAS F., 462680A, PU, MUC ==

3. 18.08.2005
21:14 von: Lukas B. FBT

hallo,ihr lieben,

horst kenn ich schon etwas länger und weiss auch,

dass er weiss,worum es geht :)

ich glaube leider nur, das die kollegen, die dieses thema

betrifft dieselben sind, wegen denen jetzt auch VERPLOMBEN

auf den boxen steht, und die weder die CSM lesen noch wissen,

dass ein CC-FORUM überhaupt existiert!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

vielleicht sollte in den galleys ebenso wie auf den boxen

ein aufkleber mit der aufschrift PUTZEN angebracht werden:)

was trotz aller ironie durchaus ernst gemeint ist!!!!!!!!!!!!!!

== LUKAS B., 461420A, FB, MUC ==

4. **19.08.2005**
12:19 von: Andre M. CRA

Ja und nach einen 5 Leg Tag wische ich noch mal kurz mit dem Mikrofasertuch über die Tragflächen und reinige die Cockpitscheiben mit den restlichen Zitronenscheiben.

== ANDRE M., 461553K, FB, MUC ==

5. 19.08.2006
12:55 von: Marina K. CRA

NA ANDRE, Du musst ja nicht erst nach dem 5. Leg anfangen mal für ein Minimum an Sauberkeit zu sorgen :-) Bei 5 Legs, findest Du ganz bestimmt mal eine Minute vorher um Dich, auch in Deinem Interesse , der Sauberkeit zu widmen. Denn auch ich denke mir so manches mal ob es bei den Kollegen zuhause wohl genauso aussieht?

Dummerweise treffen meine Gedanken dann immer die/den Kollegin/Kollegen die gerade die Maschine verlaesst... und oft waren es diese Kollegen garnicht ...denn so mancher Apfel hat in den oberen Staufächern schon das "Laufen" gelernt. Ausserdem finde ich es schade dass man über Sauberkeit diskutieren muss. Sollte uns allen Bewusst sein, dass es zu unserem Aufgabengebiet gehört- oder muss man dazu auch erst wieder eine schriftliche Anweisung erhalten???... Das Motto "NACH MIR DIE SINFLUT" ist hier fehl am Platz, genauso wie Ironie...

== MARINA K., 460614A, FB, MUC ==

6. 19.08.2006
13:44 von: Thierry R. CRA

Na ja, es gibt immer wieder solche die es übertreiben wollen indem sie den flieger wischen möchten....

Um das geht es nicht Andre, aber es gehört einfach zum Kollegialen Verhalten und Respekt gegenüber den anderen...und wer das nicht verstehen kann (will) hat es im Leben bestimmt schwer....

== THIERRY R., 073748C, FB, FRAND ==

7. 19.08.2006
23:11 von: Andre M. CRA

Na Gottseidank habe ich jetzt verstanden worum es geht :-))

== ANDRE M., 461553K, FB, MUC ==

20.08.2006
8. 21:16 von: Thomas F. CRA

Kleine Ironie am Rande, Herr B. ? Denke , Du weisst sehr genau, um was es hier geht.

== THOMAS F., 462689A, PU, MUC ==

21.08.2006
9. 13:16 von: Bettina P. CRA

Frei nach Kant:

" was man nicht will dass man Dir tut, dass füge keinem ander"m zu!"

== BETTINA P., 045274B, PU, FRA ==

21.08.2006
10. 17:18 von: Kristina E. A. FBT

Vielen Dank.Ihr sprecht mir aus der Seele.

Zum Saubermachenwürde vielleicht auch noch gehören,daß man wirklich alles wieder zurückstaut und nicht mit –zig Erfrischungskörbchen,handschuhen und Schokoladen durch die Gegend fliegt.(über die Schokolade ließe ich eventl noch mit mir reden)

== KRISTINA E. A., 078579D, PU, MUC ==

22.08.2006
11. 19:39 von: Andre M. CRA

Ach Thomas, oder ab jetzt Herr H.? Anstatt sich hinzusetzen und einen Beitrag zu verfassen nehme ich, so es einmal vorkommt, den gelben Lappen und wische einaml über die Galley. Das ist nämlich in einer Minute erledigt. Mich aber darüber aufzuregen und sich hier zu verewigen, dauert da schon etwas länger. Und mal ganz unter uns beiden.... vergisst man nicht einfach mal was? Also Kopf hoch Ihr schafft das... einfach mal fünfe grade sein lassen. Aber wer es denn braucht... :-)

== ANDRE M., 461553K, FB, MUC ==

22.08.2006
12. 22:34 von: Thierry R. CRA

Mal vergessen???? es lauert die Amnesie...

== THIERRY R., 073748C, FB, FRA ==

02.09.2006 von: Martin K. FBT

13.21:09

Wahrscheinlich hat Herr B. noch nie vorher in einem Serviceberuf gearbeitet, denn da wird die Küche von der Hygiene geschlossen, wenn sich die Äpfel schon alleine aus dem Staub machen. Vielleicht sollte er seine Energie weniger in die Ironie stecken und doch mal einen gelben Wischlappen in die Hand nehmen!!!

Gelb = Signalfarbe, auch für vergessliche Personen gut sichtbar!!!

== MARTIN K., 472163D, FB, FRA ==

03.09.2006

von: Katja P. CRA

14.07:56

Vielleicht ist Herr B. einfach nicht so verbittert wie manch anderer hier...?!

Und im Übrigen sind seine Beiträge eine der wenigen, wo man echt mal was zu kichern hat...

== KATJA P., 024835G, PU, HAM ==

05.09.2006

von: Nina H. R. CRA

15.01:06

finde ich interessant wie sich alle über den lieben andre aufregen - fliege nun fünf jahre und finde immer irgendwelche schwarzen ränder - wo steckt ihr putzteufel denn immer alle? ;)

== NINA H.R., 401830I, FB, MUCNM ==

16. **06.09.2006** 10:41 von: Andre M. CRA

Lieber Martin, wenn Du deinen Putzlappen kurz zur Seite legst während Du hier liest, dann hättest Du auch verstanden das ich eben jenen Lappen mit Firmenlogo lieber mal kurz in die Hand nehme, als mich zu fragen warum Lieschen Müller keine Zeit hatte den Kaffeespritzer wegzuwischen :-)

== ANDRE M., 461553K, FB, MUC ==

II. Vorgeschaltene Netiketten (Stand 19. Januar 2007)

1) Portalseite Crewforen: Netikette der Abteilungsleitung Kabinenbesatzungen

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Wir bitten Sie, folgende Vorgaben für Ihre Beiträge zu beachten:

Die Foren sind Teil des Betriebes. Wir erwarten dort, ebenso wie sonst im Betrieb, einen sachlichen und höflichen Austausch und Umgang miteinander. Jegliche Verunglimpfung von Mitarbeitern in diesen Foren stellt eine Störung der betrieblichen Ordnung dar, die wir zum Schutz der betroffenen Mitarbeiter als Arbeitgeber nicht hinnehmen dürfen. Diesbezügliche Beiträge werden von uns zum einen gelöscht, zum anderen drohen den Verfassern individuelle, arbeitsrechtliche Konsequenzen. Darüber hinaus werden wir im Falle eines Verstoßes künftig verstärkt von der Möglichkeit Gebrauch machen, einzelnen Mitarbeiter den Zugang zu den Foren zu sperren.

Bitte führen sie alle Diskussionen Berufsverbände/Gewerkschaften betreffend ausschließlich in den elektronischen Medien, die von diesen angeboten werden, denn nur dort gehören Sie auch hin.

Bitte tragen Sie alle durch eine besonnene Nutzung der Foren dazu bei, dass ein zivilisierter und kollegialer Umgang miteinander die Norm ist.

Mit freundlichen Grüßen

Ulrich P.

FRA EK, Leiter Kabinenbesatzungen

2) Portalseite Crewforen: Netikette der Technischen Betreuung

Liebe CrewPortal-Nutzer,

wie das traditionell in Foren üblich ist, herrscht auch in unseren Foren ein legerer Umgangston, ohne dabei den Respekt vor dem Gegenüber zu vernachlässigen. Jeder Teilnehmer und jede Teilnehmerin sollte dazu beitragen, die Forumskultur zu erhalten. Sämtliche Beiträge sollten im Interesse aller Mitglieder sachlich gehalten sein. Kritik und zielführende Beiträge sind jederzeit erwünscht.

Viel Spaß bei der Benutzung unserer Foren,

Ihr Foren-Team bei ID/F-CrewPortal

3) Startseite des Offenen Forums CoCa, zusätzliche (gemeinsame) Netikette

Herzlich willkommen im CoCa-Forum!

Dieses Forum dient ausschließlich dem Austausch zwischen Cockpit und Kabine.

Jegliche Verunglimpfung von Mitarbeitern in diesen Foren stellt eine Störung der betrieblichen Ordnung dar, die wir zum Schutz der betroffenen Mitarbeiter als Arbeitgeber nicht hinnehmen dürfen. Diesbezügliche Beiträge werden von uns zum einen gelöscht, zum anderen drohen den Verfassern individuelle, arbeitsrechtliche Konsequenzen. Darüber hinaus werden wir im Falle eines Verstoßes künftig verstärkt von der Möglichkeit Gebrauch machen, einzelnen Mitarbeiter den Zugang zu den Foren zu sperren.

Bitte führen sie alle Diskussionen, die Berufsverbände und Gewerkschaften betreffen, ausschließlich in den Medien, die von diesen angeboten werden, denn nur dort gehören Sie auch hin.

Wir freuen uns auf eine gute Unterhaltung.

FRANF, Leiter Flugbetrieb / FRAEK, Leiter Kabinenbesatzungen

III. Kodierung Power-related Talk

1) Erhebung PRT im CoCa-Thread

Erhebung PRT CoCa-Thread	Kodierung
1c+2/+0	c: Cockpit-Mitarbeiter
2k+1/c+1	k: Kabinen-Mitarbeiter
3k+1/+0	Schema:
4k+1/c+1	erste Handlung/Reaktion
5k+0/c+0	(vgl. Kap. 7.4.1.1)
6k+0/+0	
7k+0/+0	
8c+0/+0	
9k+0/+0	
10k+1/c-1	
11k+1/c-1	
12k+1/+0	
13k+0/+0	
14k+1/c-1	
15k+0/+0	
16k+1/c+1	
17c+1/k-1	
18c+1/k+1	
19k+1/+0	
20c+1/+0	
21k+1/c+1	
22c+0/+0	
23k+1/k+0	
24k+0/+0	
25c+1/c+0	

$26k+1/c+0$

$27k+0/+0$

$28k+1/+0$

$29k+1/c+1$

$30k+1/c+0$

$31c+0/+0$

$32k+0/+0$

$33k+1/c+1$

$33k+1/k+1$

$34k+1/c-1$

$35c+0/+0$

$36k+1/+0$

$37c+1/+0$

$38c+1/+0$

$39k+1/c-1$

$40c+1/c+1$

$41k+1/+0$

$42k+1/c-1$

$43k+0/+0$

$44c+1/k-1$

$45k+1/k-1$

$46k+1/+0$

$47k+0/+0$

$48k+1/+0$

$49k+1/c+1$

$50c+1/+0$

$51c+0/+0$

$52k+1/k+1$

$53k+1/k+1$

$54k+1/+0$

$55k+1/+0$

56k+0/+0
57c+1/+0
58c+0/+0
59k+0/+0
60c+1/+0
61k+1/+0
62c+1/+0
63k+1/+0
64k+1/+0
65k+0/+0
66k+0/+0

1.1) Zuordnung der Interaktantenbeiträge untereinander

#1 (Aufruf zur Wiederbetankung nach Wagennutzung) kann innerhalb dieses Threads nicht nachgekommen werden
#2 (Kritik an Ausdrucksweise) wird in #20 pariert
#3 (Bitte um Löschung des Beitrags) keine Reaktion
#4 (Aufforderung zur Entschuldigung im übertragenen Sinne) erfolgt in #57 und #58 nicht
#5 (Appell an Bennos professionelles Verständnis) keine Reaktion
#6 (keine Kontrollbeanspruchung)
#7 (keine Kontrollbeanspruchung)
#8 (keine Kontrollbeanspruchung)
#9 (keine Kontrollbeanspruchung)
#10 (Aufforderung zu besserem Stil) wird in #57 und #58 nachgekommen
#11 (Aufforderung zu besserem Stil) wird in #57 und #58 nachgekommen
#12 (Aufforderung, Bennos Ton nicht zu bemängeln, weil er auf mangelnde Deutschkenntnisse zurückzuführen ist) keine Aussage möglich, weil Bennos Ton zwar weiterhin bemängelt wie verteidigt wird, andererseits aber die Erklärung mit den

Deutschkenntnissen nicht stichhaltig zu sein scheint (s. #13)

#13 (keine Kontrollbeanspruchung)

#14 (Erinnerung an Stellvertreterfunktion) wird in #20 (im P.S.) bestätigt

#15 (keine Kontrollbeanspruchung)

#16 (Beharren auf der Tankuhr als Referenz) wird in #17 abgelehnt

#17 (Tankuhr als Referenz wird abgelehnt) wird in #26 mit einer ausführlichen Darlegung beantwortet

#18 (Vorwurf der Dreistigkeit und Darlegung der "Tankuhrmethode" als unzulässig an #15 und #16): Dreistigkeitsvorwurf wird in #26 zurückgewiesen (aber dort wird ein falscher Adressat genannt; dass der Verfasser von #18 gemeint ist, lässt sich an der Aufnahme des Wortes "dreist" erkennen); in #30 ebenso und dort auch pariert ("...und Piloten sollen auch rechnen können")

#19 (Erläuterung "richtigen" Tankens und Aufforderung dazu, sich dieser Technik zu bedienen) kann innerhalb dieses Threads nicht nachgekommen werden

#20 (Aufruf zur Wiederbetankung nach Wagennutzung) kann innerhalb dieses Threads nicht nachgekommen werden

#21 (Kritik an Ausdrucksweise durch "Bauarbeitervergleich") wird in #23 als die schlimmere Ausdrucksweise kritisiert

#22 (keine Kontrollbeanspruchung)

#23 (Kritik an "Baustellenvergleich") keine Reaktion

#24 (keine Kontrollbeanspruchung)

#25 (Verteidigung von Bennos Ausdruck) keine Reaktion

#26 (Darlegung der Punkte, die für die "Tankuhrmethode" sprechen) der "Tankuhrmethode" kann innerhalb dieses Threads nicht nachgekommen werden

#27 (keine Kontrollbeanspruchung)

#28 (Kritik Rechtschreibung Bennos) keine Reaktion

#29 (Kritik an Ausdrucksweise unter Bezugnahme auf die Vorbildfunktion als Führungskraft) wird in #44 als übertrieben und unzulässig zurückgewiesen

#30 (Aufforderung, die Zuschreibung der Dreistigkeit zu erläutern) keine Reaktion

#31 (keine Kontrollbeanspruchung)

#32 (keine Kontrollbeanspruchung)

#33 (Aufruf zu mehr Gelassenheit bzw. einem gelasseneren Umgang mit dem Problem) wird in #57/#58 [nd ebenso in #48 ($=k+1/k+1$) als an der Sache vorbeigehend zurückgewiesen ($=k+1/c+1$)

#34 (Einschätzung, dass Benno sich als User selbst diskreditiert hat) wird in #57/#58 indirekt recht gegeben, indem dort das Anliegen in weitaus versöhnlicherem Ton vorgebracht wird

#35 (keine Kontrollbeanspruchung)

#36 (Aufforderung zu besserem Ausdruck an alle) keine Reaktion

#37 (Vorschlag, das Forum zu schließen) keine Reaktion

#38 (Aufforderung, die Cockpit-Kabine-Argumentation fallen zu lassen) keine Reaktion

#39 (Aufforderung zu besserem Stil) wird in #57 und #58 nachgekommen

#40 (Tankproblematik: der Fahrstil, nicht der Nutzer ist schuld am Spritverbrauch) wird in #57/#58 als Erklärung abgelehnt

#41 (implizite Aufforderung, die Diskussion zu beenden) der Vorschlag wird von den anderen Usern nicht erwogen

#42 (implizite Aufforderung zu besserem Stil) wird in #57 und #58 nachgekommen

#43 (keine Kontrollbeanspruchung)

#44 (Aufforderung, die Vorwürfe gegen Benno zu unterlassen) wird in #45 aufgenommen und bekräftigt

#45 (Verteidigung von Bennos Ton) wird in #46 abgelehnt

#46 (Aufforderung, Milde walten zu lassen) keine Reaktion

#47 (keine Kontrollbeanspruchung)

#48 (Aufforderung, die Thematik neuerlich zu überdenken) keine Reaktion

#49 (Stellung der Zapfpistole/Zeitpunkt der Auslösung des Autostopps als Erklärung für das von Benno benannte Problem) wird in #57/#58 als Erklärung abgelehnt

#50 (Aufforderung, gemeinsam ein Bier zu trinken) keine Reaktion

#51 (keine Kontrollbeanspruchung)

#52 (Aufforderung an User Martin, sinnlose Beiträge zu unterlassen) wird in #61 als unzulässige Meinungsäußerung abgewiesen

#53 (Vorschlag, ein anderes Bezahlungssystem einzuführen) wird in #54 als nicht hinnehmbar und ungerecht abgelehnt

#54 (Frage, ob die Allgemeinheit bestraft werden soll) keine Reaktion

#55 (Aufforderung zu friedlichem Miteinander) keine Reaktion

#56 (keine Kontrollbeanspruchung)

#57 (Ablehnung des Fahrstils als Erklärung)

#58 (keine Kontrollbeanspruchung)

#59 (keine Kontrollbeanspruchung)
 #60 (Aufforderung, auf die Namen der Übeltäter zu achten) keine Reaktion
 #61 (verbittet sich die Aufforderung, das Gähnen zu unterlassen) keine Reaktion
 #62 (Aufforderung zu besserem Stil) keine Reaktion
 #63 (Aufforderung zu friedlichem Miteinander) keine Reaktion
 #64 (Vorschlag, gemeinsam ein Bierchen zu trinken) keine Reaktion
 #65 (keine Kontrollbeanspruchung)
 #66 (keine Kontrollbeanspruchung)

2) Erhebung PRT im Cabin-Crew-Thread

Erhebung PRT im Cabin-Thread

Kodierung:

1#1+1/+0

#Ziffer: Nummer des Beitrags

2#2+0/+0

Schema:

3#3+0/+0

erste Handlung/Reaktion

4#4+1/#6+1

(vgl. Kap 7.4.1.1 bzw. 7.4.2))

5#5+1/#4+0

6#6+1/#4+0

7#7+0/+0

8#8+1/#11-1

9#9+1/+0

10#10+1/+0

11#11+1/#12+1

12#12+0/+0

13#13+1/#16+1

14#14+0/+0

15#15+0/+0

16#16+0/+0

IV. Kodierung Emotionale Beteiligung

1) Erhebung sprachlicher Mittel und Häufigkeit ihrer Verwendung:

Schema:

Sprachliches Mittel Vorkommen in Cabin///Vorkommen in Coca (Anzahl Cabin / Anzahl CoCa)

(vgl. Kap 7.4.1.2)

Ausrufezeichen 1,2,9///1,3,9,11,18,20,25,26,32,34,35,37,38,41,42,43,45,49,52,60,61,66 (3/22)

starke Umgangssprache 1,2,10,11///54,66

Viele Umbrüche 1,3//1,7,9,11,20,26,30,43,45,48,52,54,57,58,59,60,60,64 (2/18)

Wertende Lexik 2,12,13 ///33,37,39,60,66 (3/5)

Großschreibung zur Betonung 1,3,5 ///9,19,20,21,23,26,32,48,52,64 (3/10)

Wiederholung von Satzzeichen 3,5 ///45,57,63,64 (2/4)

Ironisierung 6,7,11,12,16 ///20,31,32,39,50,56,57,58,59,63,64 (5/11)

Ellipsen 13 /// 1,34,37,38,42 (1/5)

Posts ohne Auffälligkeiten 4,8,14,15/4,5,6,10,12,13,14,15,16,22,24,27,28,40,46,47,51,53,62

Drastische Lexik - /// 1,8,20,29,44 (0/5)

scharfe Lexik -//18,26,29,48,66 (0/5)

abwertende Lexik - ///21,44 (0/2)

starke Lexik -///36 (0/1)

Grossschreibung als erhöhte Lautstärke -///1,20,41,52 (0/4)

Durchgängige Grossschreibung als erhöhte Lautschreibung -///55 (0/1)

Buchstabenwiederholung -///1,20,41,64,65 (0/5)

Wortwiederholung -///2 (0/1)

Emoticon zeigt schlechte Stimmung -///2 (0/1)

Emoticon -///2,32,33,57,58 (0/5)

Imperativ -///3,7,38,63,66 (0/5)

Beschimpfung von Kollegen -//8 (0/1)

Betrugsvorwurf -///17 (0/1)

Übertriebene Behauptung -///18 (0/1)

Anweisungsstil -///19 (0/1)

Unsachlichkeit durch betont wissenschaftl. Ton -///23 (0/1)

Wiederholte Interjektionen -///34 (0/1)

Formale Kohäsion (mit anderem Post) -///8,35 (0/2)

V. Begriffserklärungen

Blauer Salon: Cafeteria des Fliegenden Personals (der in Firmen-„blau“-Uniformierten)

CabinCrew: Exklusives Forum für Mitarbeiter von Kabinenbesatzungen

Carpool: Firmeneigene Autovermietung für Mitarbeiter

CoCa: Exklusives gemeinsames Forum für Mitarbeiter von Kabinen- und
Cockpitbesatzungen

Coolike: Erfrischungstuch

CRM: Crew Resource Management (Kommunikationsverbesserung innerhalb Crews)

Galley: Flugzeugküche

Jumpseat: Klappsitz für Besatzungsmitglieder im Bereich der Flugzeugtüren.

Layover: Aufenthalt und arbeitsfreie Ruhezeit der Crew am Zielort zwischen Hin- und
Rückflug

Legs: Einzelne Flugabschnitte von A nach B

Pax/e: Fluggäste, Passagiere

Purser: Verantwortlicher Flugbegleiter, leitet und führt die Kabinencrew

Shuttler: Per Flug zum Dienst anreisender Mitarbeiter des Fliegenden Personals

Standby-Bude: Wohnstätte im 50km-Radius zur Reservedienst-Überbrückung

Verplomben: Versiegeln von Bordtrolleys vor der Landung aus Zoll-Gründen

(Erhebungsdatum: 31.12.2006)